



MINISTERUL COMUNICAȚIILOR  
ȘI SOCIETĂȚII INFORMAȚIONALE

**ANCOM**  
Autoritatea Națională pentru Administrare  
și Reglementare în Comunicații

**ROMÂNIA**  
**GUVERNUL ROMÂNIEI**  
**COMITETUL INTERMINISTERIAL PRIVIND SISTEMUL NAȚIONAL DE APELURI DE**  
**URGENȚĂ 112**



**RAPORT PRELIMINAR**  
**PRIVIND SISTEMUL NAȚIONAL DE**  
**APELURI DE URGENȚĂ 112**

# Cuprins:

<b>I. SITUAȚIA ACTUALĂ LA NIVEL NAȚIONAL</b>	<b>3</b>
1.1 Aspecte generale	6
1.2 Preluarea apelurilor	7
1.3 Localizarea automată	10
1.3.1 Aspecte juridice privind localizarea	11
1.3.2 Metoda de localizare "Cell ID/sectorID"	13
1.3.3 Aplicația "Apel 112"	13
1.4 Dispecerizarea	14
1.4.1 Descrierea modului de lucru actual la nivel național	15
1.4.2 Modele de integrare a dispeceratelor (dispecerate integrate și dispecerate colocate)	16
<b>II. SOLUȚII PRIVIND DEZVOLTAREA SISTEMULUI NAȚIONAL DE APELURI DE URGENȚĂ 112</b>	<b>18</b>
2.1 Cum poate fi îmbunătățit procesul de preluare, identificare și de localizare a apelantului	20
2.1.1 Dificultăți în procesul de preluare și identificare a apelantului în sistemul național de apeluri de urgență 112	20
2.1.2 Demersuri realizate pentru îmbunătățirea localizării apelantului la 112	22
2.2 Soluții de sisteme și tehnologii existente care pot fi implementate pe termen scurt	23
2.2.1 Tehnologia Advanced Mobile Location – AML	23
2.2.2 Avantajele tehnologiei Advanced Mobile Location – AML	24
2.2.3 Limitări ale tehnologiei Advanced Mobile Location – AML	25
2.2.4 Demersuri curente de susținere și implementare a tehnologiei Advanced Mobile Location – AML	26
2.3 Realizarea de dispecerate integrate și zonale care să înlocuiască dispeceratele de agenții	26

<b>III. ETAPELE ȘI MĂSURILE STABILITE PENTRU DEZVOLTAREA SISTEMULUI NAȚIONAL PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112</b>	<b>30</b>
3.1 Termen scurt (de până la 12 luni):	32
3.1.1 Măsura 1	32
3.1.2 Măsura 2	33
3.1.3 Măsura 3	33
3.1.4 Măsura 4	34
3.2 Termen mediu (de la 12 luni până la 36 de luni)	35
3.2.1 Măsura 5	35
3.2.2 Măsura 6	35
3.2.3 Măsura 7	36
3.2.4 Măsura 8	36
3.2.5 Măsura 9	36
3.2.6 Măsura 10	36
3.3 Termen lung (de la 36 de luni până la 60 de luni)	37
3.3.1 Măsura 11	37
3.3.2 Măsura 12	37
3.3.3 Măsura 13	37
3.3.4 Măsura 14	38

<b>IV. RECOMANDĂRI</b>	<b>40</b>
------------------------	-----------

<b>ANEXE</b>	<b>44</b>
--------------	-----------





Situația actuală la  
nivel național



## 1.1 Aspecte generale

În conformitate cu cerințele europene în materie de acces al populației la serviciile de urgență, realizarea comunicațiilor și localizarea apelantului, transpuse în legislația națională și implementate la nivelul întregii țării, este organizat și funcționează Sistemul Național Unic pentru Apel de Urgență 112 în administrarea Serviciului de Telecomunicații Speciale.

Evoluția tehnicii din domeniul telecomunicațiilor și tehnologiei informației a dus la schimbarea funcționalităților și metodelor de localizare și identificare a apelantului, astfel încât cele existente la acest moment pot fi mult îmbunătățite. În prezent, tehnica existentă în cadrul SNUAU 112 este **de tip Cell ID/sector ID**, iar funcționalitățile amintite mai sus sunt bazate pe furnizarea de către operatorii de telefonie mobilă a unor date cu privire la caracteristicile celulei radio la care este afiliat respectivul terminal mobil. Acestea sunt reprezentate grafic în aplicația GIS a sistemului 112 și nu pot asigura decât o localizare aproximativă (într-o arie cu o suprafața mai mare sau mai mică în funcție de numărul celulelor existente în respectiva zonă).

În acest context, la nivelul administratorului sistemului, au fost realizate demersuri pentru îmbunătățirea localizării prin realizarea de către STS a aplicației APEL 112, testarea tehnologiei AML împreună cu ANCOM și operatorii publici de telefonie mobilă, precum și demararea procedurii de achiziție pentru modernizarea sistemului 112 care include ca obiectiv prioritar și îmbunătățirea posibilităților de localizare. Procedura de achiziție este în curs de finalizare.

Tehnologiile disponibile pe piață la acest moment (AML, TA sau GMLC) permit o localizare și identificare a apelantului mult mai precisă și pe cale de consecință un răspuns mai rapid al serviciilor de urgență.

Dintre toate aceste tehnologii, soluția cea mai utilizată la nivel european și nu numai este funcționalitatea AML (Advanced Mobile Location). Aceasta poate fi mai rapid implementată și permite transmiterea coordonatelor geografice din terminalele mobile pe care sunt instalate sistemele de operare începând cu versiunea Android 4.0 și IOS 11.3 și utilizează capacitățile de localizare incorporate în telefoanele moderne, respectiv GPS, conexiunea la rețelele Wi-Fi și conexiunea la rețelele mobile. Chiar și această tehnologie are limitele ei, cauzate de aspecte ce vor fi tratate separat în raport.

## 1.2 Preluarea apelurilor

**Preluarea apelurilor** către numărul unic pentru apel de urgență se realizează în prezent de către **un operator 112 aparținând STS** și simultan, sistemul informatic al SNUAU **deschide automat o fișă de caz** cu un identificator unic, în care **se completează în mod automat numărul de telefon al apelantului** prin intermediul funcției de identificare automată a numărului de telefon. Totodată sistemul **interoghează**, după numărul de telefon identificat, **baza de date a abonaților, care este actualizată lunar** pe baza informațiilor transmise de operatorii de telefonie. Aceste informații se referă la numerele de telefon, numele și adresele posesorilor de abonamente, inclusiv acestea fiind preluate automat în fișa de caz. În funcție de tipul de rețea, modalitatea de conectare și nivelul de acoperire a rețelei la care este abonat utilizatorul, se disting următoarele situații referitoare la adresa declarată a apelantului:

- în cazul în care **apelul este efectuat de pe un număr cu abonament, la un operator de telefonie fixă** este completată automat în fișa de caz **adresa la care este înregistrat terminalul telefonic fix;**
- în cazul în care apelul este efectuat de pe un număr cu **abonament la un operator de telefonie mobilă** este completată automat în fișa de caz **adresa de domiciliu a abonatului persoană fizică, respectiv sediul social al abonatului persoană juridică;**
- în cazul în care apelul este efectuat de pe un număr **alocat unei cartele Prepaid**, în fișa de caz **este completată automat informația că apelul a fost inițiat de pe o astfel de cartelă**, dacă această informație există în baza de date furnizată de operatorii de telefonie mobilă;
- în cazul în care apelul este **inițiat de pe un număr care nu se află în aria de acoperire a rețelei de telefonie mobilă în care a fost activat serviciul**, dar în zonă este acoperire **a unui alt operator de telefonie mobilă**, apelul 112 este preluat de una din celulele acestuia, iar în sistemul informatic al SNUAU **nu este transmis numărul de telefon al apelantului ci un număr generic, care are între 4 și 10 caractere**, fapt ce creează dificultăți în gestionarea apelurilor, din cauza imposibilității identificării automate a apelantului sau a reapelării acestuia.

**După preluarea apelului** de către operatorul 112 aparținând STS și completarea de către acesta a informațiilor primare în fișa de caz (suplimentar celor completate automat de sistem, ex. - tipul de incident), **fișa de caz este transmisă dispeceratelor agențiilor specializate de intervenție**, conform Metodologiei de cooperare și, **dacă sunt necesare acțiuni comune ale mai multor agenții, toate acestea sunt puse în conferință.**

Din punct de vedere al **cerințelor identificate de Institutul European de Standarde pentru Telecomunicații (ETSI)** pentru serviciile de comunicații de urgență, situația actuală se prezintă conform tabelului de mai jos:

CERINȚE	Implementat în SNUAU 112 România (DA/NU)
<b>I. PREVEDERI GENERALE</b>	
▪ <b>Cerințe ale utilizatorilor pentru furnizorii de servicii de comunicații</b>	
Avertizare asupra posibilității efectuării apelurilor de urgență;	DA
Permiterea efectuării apelurilor de urgență chiar dacă serviciul a fost suspendat;	DA
Permiterea efectuării apelurilor de urgență chiar dacă echipamentul este protejat printr-o procedură de autentificare;	DA
Permiterea efectuării apelurilor de urgență chiar dacă terminalul mobil se află în afara ariei de acoperire a rețelei proprii, dar se află în aria de acoperire a altei rețele naționale compatibile tehnic (roaming național);	DA
Apelul de la un telefon public să fie posibil oricând fără asistența unui operator, gratuit și fără a se utiliza vreo metodă de plată;	DA
▪ <b>Calitatea comunicațiilor de urgență</b>	
Calitatea unui apel de urgență nu trebuie să fie mai mică decât a majorității apelurilor din acea rețea;	DA
Când rețeaua lucrează în condiții anormale, conectivitatea și inteligibilitatea au prioritate în fața aspectului de calitate a convorbiri.	DA
▪ <b>Asigurarea convergenței apelurilor de urgență</b>	
Operatorii de comunicații telefonice trebuie să facă toate eforturile rezonabile pentru a asigura răspunsul, transferul inter-rețea și terminarea apelurilor de urgență, incluzând situațiile de insolvență, crize, catastrofe.	DA
▪ <b>Direcționarea apelurilor de urgență la Centru pentru apeluri de urgență alocat geografic</b>	DA
▪ <b>Prevenirea efectelor discrepanței între acoperirea radio pentru terminale mobile și direcționarea apelurilor de urgență la Centrul pentru apeluri de urgență alocat geografic.</b>	Parțial

CERINȚE	Implementat în SNUAU 112 România (DA/NU)
<b>II. RECUNOAȘTEREA ȘI TRATAMENTUL APELURILOR DE URGENȚĂ DE CĂTRE REȚEAUA DE ORIGINE</b>	
▪ <b>Informații referitoare la apelul de urgență:</b>	
Numărul de apel al liniei de la care s-a efectuat apelul;	DA
Indicarea localizării apelului de urgență:	DA
- de la un post fix;	DA
- de la un post mobil;	DA*
- din rețele private (de instituție).	NU
Identificarea rețelei;	DA
Suprimarea codurilor de selecție / preselectie a operatorului;	DA
Apeluri de urgență din alte țări.	Parțial (UE)
<b>III. TRATAREA APELURILOR DE URGENȚĂ ÎNTRE REȚELE</b>	DA
<b>IV. FURNIZAREA TERMINĂRII APELURILOR DE URGENȚĂ LA CENTRUL PENTRU APELURI DE URGENȚĂ</b>	
Furnizarea informației CLI (număr de indentificare a liniei);	DA
Eliberarea apelului de urgență;	DA
Blocarea temporară a apelurilor de urgență de la o anumită sursă.	NU
<b>V. FUNCȚII SPECIFICE APELULUI DE URGENȚĂ PENTRU TOATE REȚELELE</b>	DA
Prioritatea apelurilor de urgență în rețea;	Parțial
<b>VI. FUNCȚII DE MANAGEMENT DE REȚEA PENTRU PRELUAREA APELURILOR DE URGENȚĂ</b>	
Monitorizarea liniilor și disponibilitatea Centrului pentru apeluri de urgență;	DA
Redirecționarea apelurilor de urgență;	DA
Disponibilitatea permanentă a Centrului pentru apeluri de urgență;	DA
Prevederi de securitate a liniilor de acces la Centrul pentru apeluri de urgență.	DA
<b>VII. CERINȚE PENTRU O INTERFAȚĂ ÎNTRE OPERATORI ȘI CENTRUL PENTRU APELURI DE URGENȚĂ STANDARDIZATĂ LA NIVEL EUROPEAN</b>	
Determinarea automată a locației geografice când un apel de urgență este inițiat;	DA
Determinarea automată a adresei din baza de date a operatorilor când un apel de urgență este inițiat;	DA
Flexibilitate pentru dezvoltarea sistemului în scopul adaptării la noi cerințe;	DA
Nu se activează roaming pentru apelurile de urgență 112	DA
Interfața să se bazeze pe viitoare tehnologii sigure, ca Internet TCP/IP/XML	DA

\* Prin Cell ID/Sector ID sau prin aplicația Apel 112 lansată de STS în februarie 2019.



# Localizarea automată

## 1.3 Localizarea automată

### 1.3.1 Aspecte juridice privind localizarea

Conform dispozițiilor *Directivei 2002/22/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 martie 2002 privind serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice și Recomandării Comisiei Europene nr. 558/2003 privind prelucrarea informațiilor cu privire la localizarea apelantului în rețelele de comunicații electronice pentru serviciile de apel de urgență cu posibilitatea identificării locației*, statele membre vor adopta reglementări detaliate privind implementarea dispozițiilor vizând armonizarea condițiilor și principiilor pentru punerea la dispoziția serviciilor de urgență a informațiilor privind localizarea apelantului.

La nivel național, asigurarea accesului la serviciul de urgență 112 se realizează în conformitate cu dispozițiile **Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice**, aprobată cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare și ale Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național pentru apeluri de urgență, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 160/2008, cu modificările și completările ulterioare. Conform Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008, atribuțiile de reglementare a comunicațiilor către SNUAU au fost preluate de ANRCTI, actualmente **Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM)**. Astfel, ANCOM are competența de a stabili condițiile tehnice și economice referitoare la realizarea comunicațiilor către SNUAU, a celor pentru furnizarea informațiilor de localizare, precum și a procedurilor și limitelor tehnice pentru reducerea apelării abuzive, a alertării false și a apelurilor involuntare.

În conformitate cu prevederile art. 26 alin. (1), (2) și (5) din **Directiva 2002/22/CE**, transpuse în legislația națională prin art. 70 alin. (9) și (10) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, „(9) Furnizorii prevăzuți la alin. (2) au obligația de a pune la dispoziția administratorului Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, în mod gratuit, informații de localizare a apelantului la momentul inițierii apelului către numărul unic pentru apeluri de urgență 112.”

“(10) ANCOM stabilește condițiile de furnizare a informațiilor de localizare a apelantului potrivit alin. (9), astfel încât să se asigure acuratețea și fiabilitatea acestora.”

Potrivit dispozițiilor art. 3 lit. m)1 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 34/2008 informația de localizare primară reprezintă datele cu conținutul și formatul stabilite de ANCOM, care indică elementele de rețea relevante din punctul de vedere al localizării și care nu necesită prelucrare suplimentară din partea operatorului, iar conform art. 3 lit. n) din același act normativ, informația de localizare reprezintă datele, cu conținutul și formatul stabilite de ANCOM și implementate în cadrul SNUAU, care indică poziția geografică în care se află echipamentul terminal al unui utilizator de telefonie mobilă sau adresa fizică de instalare a punctului terminal pentru o rețea de telefonie fixă.

De asemenea, conform art. 20 alin. (1) și (11) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 34/2008, ANCOM analizează și stabilește condițiile tehnice pentru furnizarea informațiilor de localizare primare și a informațiilor de localizare a apelantului către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență (SNUAU) de către furnizorii de rețele publice de telefonie, iar SNUAU are obligația de a transforma informațiile de localizare primare în informații de localizare.

Prin dispozițiile Legii nr. 132/2015 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008, s-a prevăzut că prin decizia președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații se pot stabili și alte modalități de realizare a localizării apelanților către SNUAU. Aceste noi modalități vin în completarea celor sus-menționate.

Prevederile actelor normative mai sus menționate au fost transpuse în legislația secundară de ANCOM care a emis Decizia Președintelui nr. 1023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență, unde, la art. 28 alin. (1) se precizează faptul că "furnizorii de rețele publice mobile de telefonie au obligația de a pune la dispoziția administratorului SNUAU o bază de date ce va conține informații de localizare geografică aferente celulelor și sectoarelor de celulă din rețea. Baza de date va conține cel puțin următoarele câmpuri:

- a) identificatorul celulei sau al sectorului de celulă;
- b) latitudinea amplasamentului antenei;
- c) longitudinea amplasamentului antenei;
- d) azimutul antenei;
- e) deschiderea antenei;
- f) raza estimativă de acoperire;
- g) banda de frecvențe în care emite antena;
- h) probabilitatea ca apelantul să se afle în zona determinată de parametrii de mai sus".

În plus, art. 281 alin. (1) prevede faptul că, "suplimentar față de informația de localizare primară, furnizorii de rețele publice mobile de telefonie au obligația de a lua toate măsurile necesare astfel încât să permită transmiterea, către administratorul SNUAU, de către o funcționalitate existentă la nivelul echipamentului terminal al apelantului, în maximum 20 de secunde de la momentul inițierii apelului de urgență, a informației de localizare conținând latitudinea și longitudinea care caracterizează poziția geografică în care se află echipamentul terminal, cel puțin pentru apelurile către serviciul de urgență 112 inițiate de pe terminale mobile capabile să genereze această informație de localizare."

Prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1170/2016 pentru modificarea și completarea Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 1023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență, au fost aduse o serie de îmbunătățiri dispozițiilor privind realizarea localizării apelantului la serviciul de urgență 112. Astfel, s-a urmărit relevarea fluxului informațiilor de localizare în cadrul procesului de localizare a apelantului în concordanță cu Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008: prima informație transmisă este informația de localizare primară constând în transmiterea unui indicativ de celulă sau de sector de celulă de la furnizorul de rețele publice de telefonie mobilă la SNUAU, care, pe baza informațiilor de localizare geografică aferente celulelor și sectoarelor de celulă din rețea, precum și a interviului, transformă informația de localizare primară în informație de localizare pe care, ulterior, o transmite către dispeceratele de urgență.

Totodată, măsurile adoptate prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1170/2016 au avut în vedere și faptul că „**metoda de localizare cell-ID**” descrisă mai sus și care este folosită pe scară largă la nivel european, **a reprezentat un compromis între necesitățile de localizare a echipelor de intervenție și posibilitățile tehnice ale rețelelor de telefonie mobilă**. Reflectând asupra situației, se consideră imperios necesar ca, pe lângă „metoda de localizare cell-ID”, dispeceratele de urgență să poată beneficia, cel puțin în cazurile în care tehnologia o permite, de poziționări cât mai aproape de realitate ale celor care solicită ajutorul prin intermediul apelurilor de urgență la 112.

**Astfel, a fost introdus în Decizia nr. 1023/2008 art. 281 prin care se solicită furnizorilor de rețele publice mobile de telefonie să își aducă contribuția la sprijinirea adoptării și funcționării aplicațiilor corespunzătoare, existente, disponibile și aplicate deja în Europa, cum ar fi soluția de localizare Advanced Mobile Location – AML.**

### 1.3.2 Metoda de localizare "Cell ID/sectorID"

Conform prevederilor Deciziei ANCOM nr. 1023/2008, cu modificările și completările ulterioare, soluția pentru localizare de tip Cell ID/sector ID (utilizată în prezent) se bazează pe furnizarea de către operatorii de telefonie mobilă a datelor cu privire la caracteristicile celulei radio la care este afiliat respectivul terminal mobil.

În mod automat, după primirea apelului 112, datele specifice celulei transmise de operatorul rețelei sunt reprezentate grafic în aplicația GIS a sistemului 112, făcând disponibilă informația de localizare astfel obținută atât pentru operatorii 112, cât și pentru dispecerii agențiilor specializate de intervenție.

### 1.3.3 Aplicația "Apel 112"

Având în vedere **necesitatea îmbunătățirii preciziei de localizare a apelurilor de urgență**, pe lângă tehnica de localizare primară de tip cell id/sector id, Serviciul de Telecomunicații Speciale a dezvoltat și a pus la dispoziția cetățenilor o soluție de localizare avansată de tip GPS, disponibilă exclusiv pentru telefoanele inteligente (smartphone), aplicația de urgență „Apel 112” pentru telefoanele mobile inteligente cu sistem de operare Android și iOS, capabile să genereze informația de localizare și să transmită poziția geografică a telefonului.

Aplicația folosește conexiunea de date (internet) și serviciul de localizare a telefonului mobil pentru a transmite către sistemul informatic al SNUAU informația de localizare în format Advanced Mobile Location (AML), conținând coordonatele geografice ale telefonului mobil. Aplicația este gratuită și poate fi descărcată din magazinele de aplicații Google Play și AppStore, pe telefoanele mobile inteligente.





# Dispecerizarea

## 1.4 Dispecerizarea

### 1.4.1 Descrierea modului de lucru actual la nivel național

În prezent modul de dispecerizare este reglementat de **Metodologia privind cooperarea agențiilor specializate de intervenție în cazul urgențelor primite prin sistemul național unic pentru apeluri de urgență**, document asumat de Departamentul pentru Situații de Urgență, Serviciul de Telecomunicații Speciale și agențiile specializate de intervenție din Ministerul Afacerilor Interne și Ministerul Sănătății.

Potrivit metodologiei, sesizarea cazurilor de urgență de către cetățeni se realizează direct la Centrele unice pentru apeluri de urgență ale Serviciului de Telecomunicații Speciale, care le transferă în vederea realizării intervenției dispeceratelor de urgență ale agențiilor competente, potrivit responsabilităților asumate prin **indexul de incidente**.

**Operatorii Centrelor unice pentru apeluri de urgență ale Serviciului de Telecomunicații Speciale apelează și transferă fișa de caz dispeceratelor de urgență ale agențiilor specializate de intervenție după ce are loc:**

- Identificarea urgenței, localizarea evenimentului prin achiziția datelor referitoare la adresă și potrivit informației de localizare a apelului din rețelele mobile de telefonie (cell ID/sector ID)
- Achiziția datelor personale ale apelantului/victimei

Stabilirea responsabilităților pentru soluționarea evenimentului semnalat conform indexului de incidente,

La preluarea urgenței, **operatorul dispeceratului de urgență al agenției** cu competență în soluționarea cazului primește fișa de caz cu datele achiziționate de operatorul 112 și **ia legătura de voce cu apelantul**. Totodată, dispecerul de urgență al agenției **completează foaia de caz cu datele specifice până la finalizarea intervenției**.

În cazul urgențelor care necesită acțiunea mai multor agenții, **operatorul 112 transmite evenimentul la toate dispeceratele de urgență ale agențiilor implicate**, realizează legătura în sistem conferință cu acestea și acordă prioritate agenției stabilită prin indexul de incidente ca responsabilă cu natura cazului respectiv. O dată cu transferul legăturii este transferată și funcția de coordonator al conferinței.

**Orice informație ulterioară primită de la cetățeni sau agenții din teren**, referitoare la cazul semnalat, **va fi transferată de către operatorii Centrelor unice pentru apeluri de urgență agențiilor implicate în soluționarea urgenței semnalate**.

**Vizualizarea poziționării evenimentului pe hartă și a informației de localizare** a apelului din rețelele mobile de telefonie (cell ID/sector ID) **este realizată, separat, de către fiecare agenție**.

**După preluarea urgenței, dispecerul agenției**, care devine din acest moment coordonatorul conferinței, **va achiziționa/colecta datele specifice structurii proprii, specializate, necesare intervenției**, apoi va transfera legătura către o altă agenție pentru colectarea de către aceasta a datelor specifice. **Ulterior, fiecare agenție va aloca resurse și va coordona intervenția**.



Este interzis operatorului dispeceratului de urgență care coordonează conferința să închidă legătura înainte de a permite dispeceratelor de urgență să-și achiziționeze datele specifice.

În situația în care, din datele furnizate de către apelanți, operatorii 112 STS nu au suficiente informații pentru clasificarea apelului ca urgență sau non-urgență, această clasificare va fi realizată în cooperare cu dispecerii agențiilor specializate de intervenție.

Din considerentul operativității, operatorii dispeceratelor de urgență nu vor mai relua întrebările prin care au fost deja achiziționate date de către operatorii aflați anterior în convorbire cu apelantul, ci vor pune numai întrebările necesare pentru obținerea unor date noi, specifice, necesare intervenției proprii și vor acorda apelantului sfaturile necesare a fi respectate până la sosirea echipajelor de intervenție.

Evenimentele considerate de către operatorul 112 STS ca fiind de competența unei singure agenții care, ulterior momentului transferului apelului către dispeceratul de urgență competent se dovedesc a fi de competența mai multor agenții, obligă dispecerul agenției respective să alerteze dispeceratele agențiilor nou identificate să participe la soluționarea cazului respectiv.

Dacă urgența transferată nu este de competența agenției respective, ci a altei agenții conectată la Sistemul 112, dispecerul este obligat să transfere evenimentul agenției cu competența necesară.

După preluarea urgenței, fiecare dispecerat de urgență poartă responsabilitatea aplicării planurilor proprii de acțiune implementate în sistemul 112.

Dacă se constată că apelul transferat nu reprezintă o urgență, dispecerul agenției va recomanda solicitantului să se adreseze instituțiilor abilitate, furnizându-i informații în acest sens.

### 1.4.2 Modele de integrare a dispeceratelor (dispecerate integrate și dispecerate colocate)

Dispeceratul agenției specializate de intervenție (Poliție etc), este locul în care se primesc fișele de caz și apelurile transferate de operatorii 112 STS, și care transmit ordine către forțele de intervenție și actualizează evenimentele conform informațiilor și planurilor proprii în zona de responsabilitate.

În funcție de tipul de eveniment transmis dispecerul de serviciu care deservește dispeceratul impune măsurile și procedurile ce trebuie aplicate, funcție de factorii de risc specifici prevăzuți pentru situația de urgență semnalată.

În general, la nivel național sunt constituite dispecerate separate ale agențiilor specializate (ISU, poliție, jandarmi, serviciile de ambulanță, poliție locală) care sunt alertate de către Centrele unice pentru apeluri de urgență ale Serviciului de Telecomunicații Speciale. Aceste centre le transferă cazurile de urgență reclamate de către cetățeni, în vederea realizării intervenției, potrivit competențelor și responsabilităților asumate prin indexul de incidente. În ultimul timp a fost dezvoltat conceptul de dispecerate semi-integrate sau colocate, care presupun aducerea în același loc/spațiu a cel puțin două agenții specializate (spre exemplu: ISU și Serviciul de Ambulanță, situație extinsă la nivel național). Dacă preluarea apelurilor cetățenilor în centrele unice 112 STS este de ordinul a 3-4 secunde în 2018, dificultățile constatate în procesul de dispecerizare și cauzate în special de timpul destul de ridicat al preluării de către dispeceratele agențiilor specializate de intervenție a datelor/informațiilor necesare realizării intervențiilor, au dus de nenumărate ori la concluzia că cea mai eficientă soluție ar fi integrarea dispeceratelor în spații adecvate, fie județene, fie zonale/regionale. Exemple de succes vin din experiența dispeceratelor integrate din județul Mureș (concept implementat începând cu anul 2001) dar și recent prin crearea dispeceratului București-Ilfov (operațional din anul 2018, cu solicitare recentă de integrare a tuturor agențiilor din MAI).

De asemenea un bun exemplu este dispeceratul județului Hunedoara unde agențiile din MAI (poliție, jandarmi, ISU) sunt în spații adecvate alături de Serviciul de Ambulanță începând cu anul 2014, căutându-se soluții pentru relocarea STS și a Salvamont în același loc.

Dispeceratul Integrat de Urgență 112 Mureș și-a început activitatea încă din data 09.03.2001, investiția fiind finanțată de Primăria Municipiului Târgu-Mureș cu 1.791.000.000 lei iar dotarea cu echipamente cofinanțate, prin programul REMSSEY al Guvernului Elvețian și prin Programul 29 al Ministerului Sănătății, valoarea fiind de aproximativ 4 miliarde lei.

În data 29.04.2008 a fost inaugurat noul sediu al dispeceratului integrat, investiție finanțată de Primăria municipiului Târgu-Mureș.

#### Modul de lucru al dispeceratului IBTEGRAT Mureș este unic în țară, diferențele față de restul dispeceratelor 112 fiind următoarele:

- În cadrul dispeceratului, fiecare serviciu de urgență (Ambulanta/SMURD, Poliție, Pompieri, Jandarmi, Poliție Comunitară/Locală) este reprezentat de un expert care are rolul de a analiza, decide și urmări cazurile specifice preluate de către operatorii 112.
- Toate apelurile de urgență sunt gestionate în cadrul acestui dispecerat fără a se mai transfera apelul la subdispecerate.
- Operatorii alertează direct echipajele medicale de primă-intervenție la nivel județean.
- Dispeceratul gestionează cazurile la care e necesară intervenția elicopterului SMURD, atât pe raza județului cât și în județele limitrofe.
- Supervizează prin medic coordonator toate intervențiile medicale din teren.
- Monitorizează prin echipamente GPS resursele fiecărui serviciu de urgență.
- Monitorizează printr-un sistem de camere video performant, cele mai mari intersecții din municipiul Târgu-Mureș.

Ca proceduri de lucru, la nivelul județului Mureș, Dispeceratul Integrat pentru Apeluri de Urgență (DIAU 112) deservește întreg județul, apelul primit fiind comunicat imediat în baza „notei de eveniment” atât la subdispeceratul ISU cât și la subunitatea de pompieri în a cărui raion s-a produs evenimentul prin telefon direct și cu imprimarea automată a notei, concomitent fiind alarmate și alte structuri cu atribuții în gestionarea cazului (ex: poliție, jandarmi, mediu, etc.).

Modul de alertare a echipajelor agențiilor specializate dar și cooperarea cu alte structuri au fost dezvoltate prin Protocoale (1995, 2000, 2002). Spre exemplu, în acțiunile specifice de asistență medicală de urgență prespitalicească și descarcerare, unitățile MSP și ale MAI, potrivit competențelor legale, cooperează cu unități și subunități ale MAPN și cooperează cu autoritățile administrației publice locale, precum și cu alte organisme, inclusiv din străinătate, care au atribuții privind apărarea vieții și integrității fizice a persoanelor”.

Responsabilitatea actului medical revine medicului de urgență sau medicului cu competență în urgențe ce aparține spitalului județean – U.P.U. (unității de primire urgențe)/spitalelor de urgență din municipiul București ori Serviciului de Ambulanță Județean/Serviciul de Ambulanță al Municipiului București.





Soluții privind dezvoltarea  
sistemului național de apeluri de  
urgență 112



## 2.1 Cum poate fi îmbunătățit procesul de preluare, identificare și de localizare a apelantului

### 2.1.1 Dificultăți în procesul de preluare și identificare a apelantului în sistemul național de apeluri de urgență 112

În prezent, așa cum rezultă din analiza efectuată de către administratorul SNUAU pentru perioada 1 ianuarie- 30 iunie 2019, numărul de urgență 112 a fost apelat de 5.715.723 de ori. Din totalul apelurilor înregistrate în decursul celor 6 luni, un număr de 2.726.473 de apeluri, reprezentând 47.70 % din totalul apelurilor la numărul 112 au fost apeluri non-urgente.

Din totalul apelurilor non-urgente 52,86% (1.441.210 apeluri) reprezintă apeluri abuzive provenite din rețelele mobile (abonament + cartele prepaid).

Din totalul apelurilor abuzive provenite din rețelele mobile 81,09% (1.168.670 apeluri) sunt efectuate de pe cartele prepaid, iar 18,91% (272.540 apeluri) sunt efectuate de pe cartele abonament mobil.

Aceste tipuri particulare de apeluri creează mari dificultăți în deservirea apelurilor de urgență reale, întrucât procesarea acestora generează întârzieri în preluarea altor apeluri care pot fi de urgență (ex: pentru un timp de procesare de minim 10s pentru fiecare astfel de apel, în primele 6 luni operatorii 112 au pierdut min. 3250 ore pentru procesarea acestora). De asemenea, menținerea actualului regim de reglementare în ceea ce privește furnizarea serviciilor de comunicații electronice pentru care plata se realizează în avans pe lângă efectele menționate deja, produce efecte directe și asupra calității procesării apelurilor de urgență reale ca urmare a gestionării unui volum foarte mare de apeluri.

Totodată, după cum reiese din situațiile concrete întâlnite de către administratorul SNUAU în activitatea curentă de operare a sistemului de urgență, au fost recepționate apeluri inițiate de pe acest tip de cartele prepaid de la diverse persoane adulte, care apelau numărul 112 de la adresa de domiciliu pentru a raporta o urgență și, din diverse cauze (probleme acute de sănătate, conflict domestic, stare de panică) nu puteau furniza adresa sau furnizau o adresă incompletă. Or, acest neajuns poate fi înlăturat prin existența unei reglementări care să prevadă colectarea unui minim de date de identificare a utilizatorului unei cartele preplătite care să fie puse la dispoziția administratorului SNUAU.

În alte situații, adresa deținătorului cartelei preplătite, ar putea fi un punct important de plecare în soluționarea unei urgențe, mai ales dacă adresa corespunde cu localizarea transmisă de furnizorul de servicii de comunicații electronice.

Pe plan mondial, astfel cum rezultă din raportul „Acces la servicii mobile și dovada identității 2019”, realizat de către Global System for Mobile Communications Association (GSMA), la 1 ianuarie 2019, obligația identificării utilizatorilor de cartele preplătite a fost impusă la nivel legislativ de către un număr de 150 de state.

Dintre acestea, la nivel european, un număr de 22 de state, printre care Franța, Austria, Belgia, Germania, Italia, Polonia, Elveția, Spania, Grecia, au reglementat obligația furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul cartelelor preplătite numai după identificarea utilizatorilor prin furnizarea de către aceștia a unor informații minime - nume, prenume, adresă. Considerentele care au determinat impunerea acestei obligații diferă de la un stat la altul, respectiv de la un continent la altul. Astfel, în timp ce la nivel european necesitatea reglementării a avut la bază argumente ce țin de siguranța națională, evitarea utilizării abuzive a unor servicii, la nivelul celorlalte continente printre rațiunile care au stat la baza reglementării se regăsește necesitatea reducerii furtului de echipamente terminale.

În ceea ce privește identificarea utilizatorilor de cartele preplătite acesta se poate realiza fie exclusiv prin prezentarea utilizatorilor în punctele fizice de vânzare ale furnizorilor de comunicații electronice, ale partenerilor acestora sau ale unor terți care comercializează cartele preplătite, caz în care datele de identificare ale utilizatorului sunt colectate prin completarea într-un formular, dovada veridicității acestora realizându-se prin prezentarea unui act oficial - act de identitate, permis de conducere sau pașaport pentru cetățenii străini, fie prin mijloace online (diverse aplicații/ platforme de verificare a identității-de ex. IDnow), fie prin transmiterea datelor prin mijloace de comunicare la distanță însoțite de transmiterea unei dovezi de pe un act de identitate sau alt document, acolo unde nu există la nivel guvernamental o bază de date pe care furnizorii să o poată accesa în vederea verificării corectitudinii informațiilor furnizate de către utilizatori.

În concluzie, pentru **îmbunătățirea procesului de localizare a apelantului în situațiile în care sistemul de apeluri de urgență este limitat de tipul terminalului telefonic, acoperirea cu semnal GPS sau existența unor rețele Wi-Fi**, este necesară **identificarea apelantului prin asocierea numărului de telefon cu datele de identificare celui care este abonat** (în sens generic de beneficiar al unor servicii indiferent de tipul acestora **prepaid** sau **postpaid**). Această ipoteză este specifică situațiilor în care apelantul este utilizator al unei cartele prepaid pentru care în prezent nu este necesară asocierea cu datele de identificare ale acestuia și în acest caz **este nevoie de modificarea legislației în vederea introducerii obligativității de asociere între utilizator și datele de identificare și pentru acest tip de abonat**, astfel încât informațiile să fie preluate automat de sistem după interogarea bazei de date (reglementare legislativă care să statueze obligația pentru operatorii de telefonie mobilă de a comercializa cartele Prepaid doar pe baza unui act de identitate).

O a doua situație în care este necesară identificarea apelantului este **ipoteza în care apelul este efectuat de pe un abonament pentru care nu există acoperire a operatorului de telefonie mobilă cu care are contract** și transmisia datelor se face prin celulele altui operator, iar informațiile transmise sistemului 112 sunt sub forma unui număr generic care are un număr variabil de caractere (între 4 și 10). În acest caz este necesară **identificarea unei soluții tehnice fezabile care să permită transmiterea informației despre numărul de telefon al apelantului de la care s-a inițiat apelul**.

Necesitatea identificării apelantului prin asocierea numărului de telefon cu datele de identitate ale persoanei care a achiziționat abonamentul este determinată de existența unui punct de plecare în activitățile de identificare a locației de intervenție în situațiile de urgență în care se află persoana care apelează numărul unic pentru apel de urgență 112.



O abordare diferită se impune și **în situațiile de amploare care generează un număr foarte mare de apeluri la numărul de urgență**, astfel:

- pentru **situațiile care pun în pericol viața, proprietatea și mediul**, se va apela linia de urgență;
- pentru **situațiile care nu prezintă un pericol pentru viață, proprietate, mediu ci doar reprezintă o stare de anormalitate generată în special de fenomenele meteo** (copaci căzuți, curți/beciuri inundate), **trebuie analizată necesitatea creării unei modalități alternative de anunțare în format text** (aplicație mobilă, site web cu formulare tipizate), informația fiind automat transmisă către SNUAU, într-un inbox de date, direct către agențiile competente, în ordinea în care au fost transmise, cu posibilitatea extragerii unor rapoarte care să grupeze aspectele semnalate pe zone de responsabilitate; în situația în care apelurile de acest tip sunt preluate de operatorii 112, trebuie reglementată prin **actualizarea Metodologiei de cooperare** (inclusiv indexul de cooperare), posibilitatea transmiterii acestora către același Inbox de date (fără apel);
- de asemenea trebuie analizată și **posibilitatea creării unor mecanisme pentru prioritizarea transferului urgențelor critice către dispeceri**, pentru care fiecare secundă contează (ex. creare inbox urgențe critice și stabilirea tipurilor de urgențe care vor fi transmise către acestea, după procesarea apelului de către operatorii 112).

### 2.1.2 Demersuri realizate pentru îmbunătățirea localizării apelantului la 112

**Serviciul de Telecomunicații Speciale** a derulat activități pentru **îmbunătățirea preciziei localizării pe trei paliere:**

1. Dezvoltarea facilităților sistemului 112 actual.
2. Crearea unei aplicații pentru telefoanele dotate cu sisteme de operare android sau iOS.
3. Prevederea implementării Tehnologiei Advanced Mobile Location – AML în cerințele proiectului de modernizare a sistemului 112.

În acest sens s-au desfășurat următoarele activități:

- Dezvoltarea prin forțe proprii în actualul sistem a interfețelor și serviciilor software, necesare preluării și prelucrării informațiilor de localizare în format AML
- Realizarea platformei de testare și testarea efectivă împreună cu operatorii mobili a modalității de preluare și afișare a informației de localizare în format AML în aplicațiile informatice actuale din cadrul SNUAU;
- Introducerea unei funcții de localizare cu utilizarea facilității de tip html5 geolocation
- Dezvoltarea **aplicației "Apel 112"** și lansarea acesteia;
- Derularea procedurii de achiziție pentru modernizarea sistemului 112, inclusiv a modalităților de îmbunătățire a localizării

## 2.2 Soluții de sisteme și tehnologii existente care pot fi implementate în termen scurt

### 2.2.1 Tehnologia Advanced Mobile Location – AML

**Tehnologia Advanced Mobile Location – AML**, este o soluție care permite transmiterea coordonatelor geografice din terminalele mobile pe care sunt instalate sistemele de operare Android și IOS și **utilizează capacitățile de localizare încorporate în telefoanele moderne.**

În vederea îmbunătățirii procesului de localizare a apelanților la serviciul de urgență 112 într-un termen scurt, este necesar a fi implementată soluția de localizare Google AML/ELS.

AML/ELS permite utilizarea tehnologiei native a telefoanelor inteligente referitoare la obținerea de informații de localizare bazate pe sateliți (GNSS) și/sau WiFi. Aceste informații sunt prelucrate inclusiv cu informațiile Cell-ID și transmise către serviciile de urgență, atunci când utilizatorul apelează numărul de urgență 112.

Atunci când este inițiat un apel de urgență, telefoanele mobile având funcționalitatea AML/ELS trimit un mesaj standardizat către Centrele de preluare a apelurilor de urgență 112 (Public Safety Answering Points) ce conține informații privind localizarea utilizatorului de telefonie mobilă, informații bazate pe date de la sistemele globale de navigație prin satelit (GNSS), WiFi și Cell ID având o acuratețe de 5 – 50 m. De asemenea, se verifică nivelul bateriei telefonului, aceasta trebuind să fie de min. 5% înainte de a activa capacitățile GNSS și WiFi ale terminalului mobil.

Începând cu iulie 2016, Google a introdus funcționalitatea AML pe telefoanele mobile cu sistem de operare Android existente pe piață, prin intermediul Google Play Services. Localizarea este calculată în terminal și poate fi transmisă către PSAP (endpoint) folosind HTTPS POST sau Data SMS. De asemenea, soluția de localizare cu utilizarea formatului AML, este disponibilă și pentru telefoanele cu sistemele de operare IOS, începând cu luna mai 2018.

**Soluția de localizare AML presupune parcurgerea următoarelor etape la inițierea unui apel de urgență către 112:**

1. **Se vor porni automat funcțiile GPS și WiFi (daca nu sunt active la momentul apelului);**
2. **Telefonul mobil va încerca să determine locația prin toate metodele, în paralel, folosind localizarea celulară, Wi-Fi-ul și GPS-ul;**
3. **După un interval T1 (configurabil 20-25 sec) de la inițierea apelului vor fi transmise automat un SMS și un mesaj HTTPS conținând datele de localizare astfel:**

- Dacă datele GPS devin disponibile înainte de T1, atunci datele sunt trimise imediat;
- Dacă la T1 nu sunt disponibile date GPS, dar locația este disponibilă pe baza SSID-urilor WiFi sau a adreselor MAC din AP-urile din apropiere, este trimisă locația pe baza de WiFi;
- Dacă nu este disponibilă nicio locație bazată pe WiFi, vor fi trimise datele de localizare bazate pe ID-ul celulei;



- Dacă nu a fost posibilă obținerea unei locații folosind una dintre metode, atunci este trimis un SMS care indică faptul că toate metodele au eșuat.
- GPS-ul și WiFi-ul vor fi oprite automat după timpul T1, dacă acestea au fost activate la inițierea apelului de urgență.

Soluția de localizare Google AML/ELS **este funcțională, conform raportului EENA 2019, în 15 țări:** UK, Islanda, Irlanda, Norvegia, Finlanda, Belgia, Olanda, Austria, Slovenia, Moldova, Lituania, Estonia, Noua Zeelandă, Statele Unite și Emiratele Arabe, în alte state se află în curs de implementare/testare.

## 2.2.2 Avantajele tehnologiei Advanced Mobile Location – AML

În contextul evoluției extrem de rapide a tehnologiei din domeniul comunicațiilor, soluția propusă a fi implementată, Tehnologia Advanced Mobile Location – AML, prezintă multiple **avantaje față de soluția existentă la nivelul SNUAU 112**, cele mai importante fiind:

- tehnologia AML **asigură o localizare mult mai precisă** decât sistemul Cell ID-sector ID;
- AML este o tehnologie integrată nativ în sistemul de operare, prin urmare **nu necesită nicio acțiune (instalare, configurare, acordare de permisiuni) din partea utilizatorului** pentru colectarea și transmiterea localizării pe durata apelului de urgență 112;
- **se activează automat doar la inițierea unui apel de urgență** (conform dezvoltatorilor nu se realizează tracking-ul utilizatorului, în afara apelului de urgență);
- **colectează automat informații de localizare** din surse multiple (GPS, WiFi, relee de telefonie mobilă);
- din punct de vedere al **operatorilor rețelelor mobile de telecomunicații**, pentru implementarea acestei soluții care se bazează pe standarde existente în rețelele mobile de comunicații (SMS, HTTPS), **nu sunt necesare modificări hardware** și pot fi necesare doar modificări asupra software-ului, pe de o parte pentru a permite gratuitatea transmiterii informației de localizare, iar pe de altă parte pentru a fi posibilă transmiterea mesajelor standardizate pe durata unui apel de urgență.

## 2.2.3 Limitări ale tehnologiei Advanced Mobile Location – AML

Introducerea funcționalității AML **are și unele limitări de natură tehnică sau juridică, după cum urmează:**

- **nu va funcționa** pentru terminalele telefonice care nu sunt de tip smartphone;
- **nu va funcționa** pe terminale telefonice smartphone cu versiuni de OS mai vechi de Ice Cream Sandwich sau ICS (versiunea 4.0; mai puțin de 0,15% din totalul de telefoane) pentru platforma ANDROID, respectiv iOS 11.3 pentru Apple (mai puțin de 4%);
- **necesită acoperire WiFi sau GPS** pentru o precizie bună a localizării;
- în acest moment, metoda de localizare AML **nu funcționează atunci când apelantul este în roaming național sau internațional.**

Trebuie menționat de asemenea că pentru implementarea acestei funcționalități sunt necesare și **unele îmbunătățiri tehnice ale sistemului 112 existent, respectiv:**

- sistemul de localizare existent necesită consolidarea capacităților de preluare, procesare și stocare;
  - performanțele metodei AML sunt condiționate de unele reconfigurări ale rețelelor operatorilor de telefonie mobilă.
- Din analiza datelor statistice existente la nivelul țărilor în care este implementată funcționalitatea AML au rezultat următoarele concluzii:**
- din punctul de vedere al încrederii metodei AML în transmiterea datelor la momentul apelului, **doar pentru aproximativ 48% din situații se transmit informațiile de localizare** (media pe țară nu este mai mare de 75%);
  - **media de transmitere a datelor într-un timp mai mic de 30 sec este de aproximativ 72%**, respectiv de aproximativ 30% pentru un timp mai mic de 15 sec;
  - procentajul mesajelor AML cu **acuratețe sub 100m este de aproximativ 87%**, iar procentajul mesajelor AML cu **acuratețe sub 50 m este de aproximativ 79%**.

## 2.2.4 Demersuri curente de susținere și implementare a tehnologiei Advanced Mobile Location – AML

**Pașii necesari** precum și avantajele implementării funcționalității AML, **au fost prezentați de ANCOM** în cadrul referatului de aprobare aferent Deciziei președintelui ANCOM nr. 1170/2016 de modificare a Decizia președintelui ANCOM nr. 1023/2008. Prin această decizie **furnizorii de rețele publice mobile de telefonie au fost obligați să permită transmiterea către administratorul SNUAU, în maximum 20 de secunde de la momentul inițierii apelului de urgență, a informației de localizare care să conțină latitudinea și longitudinea care caracterizează poziția geografică în care se află echipamentul terminal**, cel puțin pentru apelurile către serviciul de urgență 112 inițiate de pe terminale mobile capabile să genereze această informație de localizare. Reamintim, de asemenea, că în acest moment la nivelul STS există în curs de elaborare un **plan de consolidare a infrastructurii hardware la nivelul sistemului informatic SNUAU existent, în vederea operaționalizării soluției AML** în cadrul aplicațiilor de dispecerizare, la nivel național. Trebuie precizat că există prevederea implementării AML în cerințele pentru noul sistem informatic 112, ce urmează a fi dezvoltat prin proiectul de modernizare la nivel național a SNUAU, care suferă întâzieri din cauza contestațiilor în domeniul achizițiilor publice.

## 2.3 Realizarea de dispecerate integrate și zonale care să înlocuiască dispeceratele de agenții

Pentru îmbunătățirea sistemului de dispecerizare a apelurilor de urgență, în vederea reducerii timpului alocat interviului și alocării resurselor în cel mai scurt timp de la inițierea apelului, la nivel național se impun măsuri pentru integrarea dispecerelor agențiilor specializate, astfel încât apelul de urgență **să fie gestionat potrivit unui nou concept.**

Astfel, în prima etapă apelul va fi preluat de un **dispecer unic**, profesionist, care va identifica situația de urgență și va alocă resurse de prim răspuns, indiferent de tipul urgenței. Ulterior, în funcție de complexitatea evenimentului, de gradul de specializare al dispecerilor, pe domenii din competența agențiilor specializate (situații de urgență / medical / ordine publică) precum și de gradul de încărcare al acestora, apelul va fi transferat către un dispecer/coordonator cu competențe adecvate, care va gestiona cazul până la finalizarea acestuia.

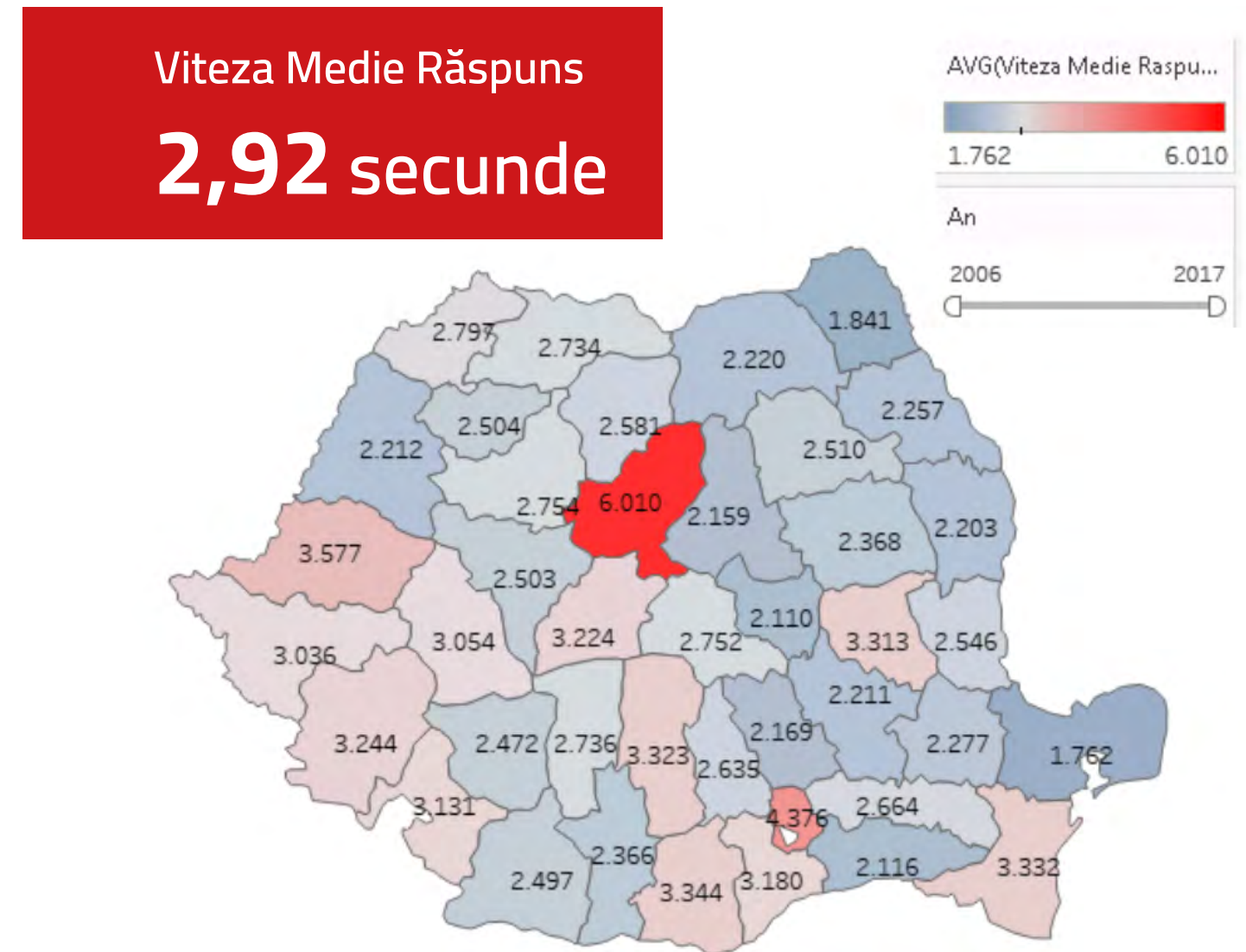
Pentru realizarea acestui deziderat, se conturează **două obiective principale:**

1. **Unificarea dispecerelor** agențiilor specializate, conectate la SNUAU 112, obiectiv ce se poate realiza în **două etape:**

1.1. Analiza în vederea adaptării spațiilor existente, care permit funcționarea dispecerelor tuturor agențiilor specializate în aceeași locație, și a asigurării infrastructurii de comunicații și tehnologia informației, la nivelul județelor **Argeș, Botoșani, Brăila, Călărași, Cluj, Constanța, Dâmbovița, Giurgiu, Gorj, Hunedoara, Iași, Mureș, Sibiu, Suceava** și al municipiului **București.**

1.2. **Construirea unor facilități noi**, pentru județele în care nu au putut fi identificate spații corespunzătoare.

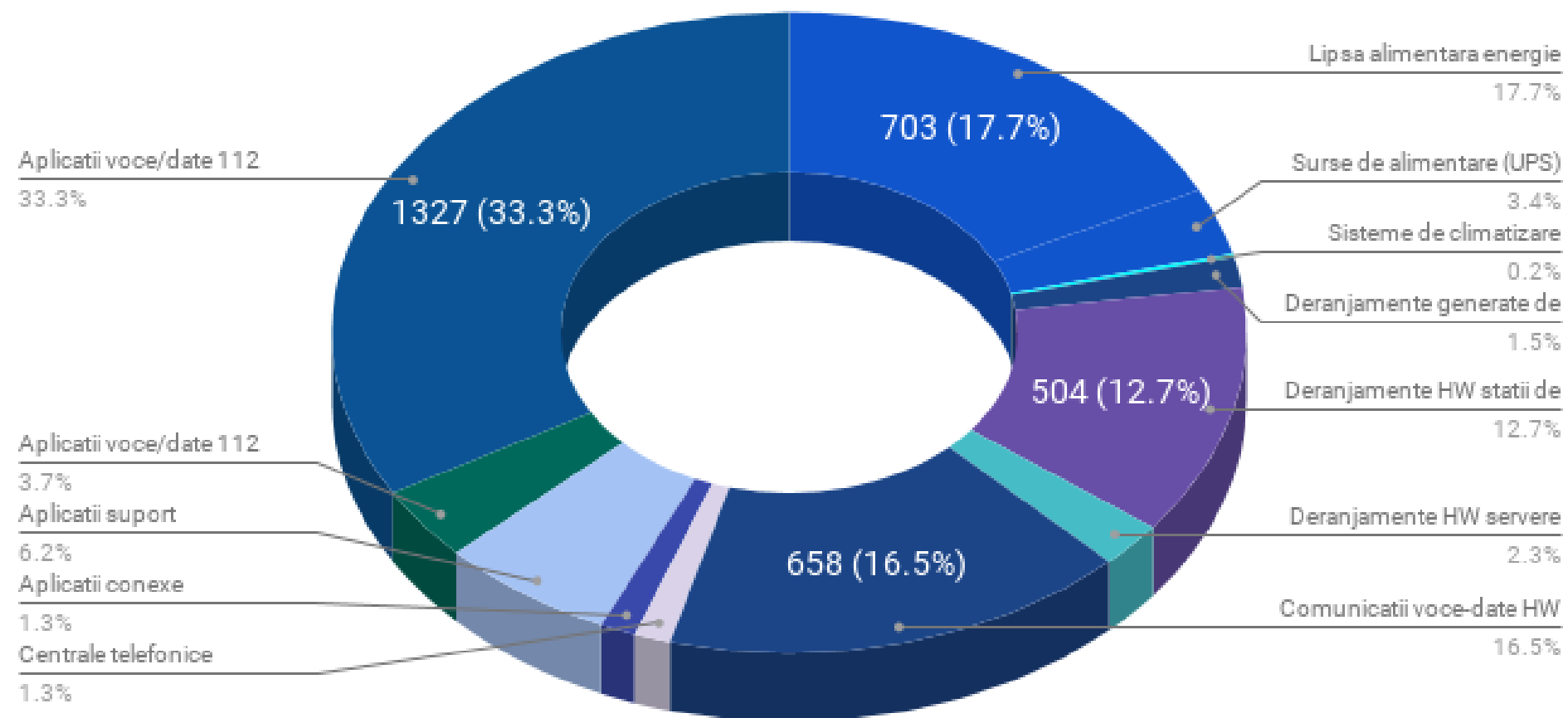
2. **Pregătirea dispecerilor** pentru profesia dedicată de "**dispecer unic**" (dispecer de urgență), în baza unei pregătiri, examinări și certificări cu privire la calitatea și competența dobândită.



La nivel național, viteza medie de răspuns la apeluri de urgență pentru perioada 2006-2017 este **2,92 secunde**, sub valoare de referință de 12 secunde (EENA, COCOM).



În perioada 01.01.2018 - 31.12.2018 distribuția pe categorii de deranjamente este următoarea:



Gradul de ocupare pentru intervalul 2006 - 2017



Grafică și tendința, pe centre 112, pentru gradul de ocupare, perioada 2006-2017





Etapele și măsurile  
stabilite pentru dezvoltarea sistemului  
național pentru apeluri de urgență 112



## 3.1 Termen scurt (de până la 12 luni)

### 3.1.1. Măsura 1

#### Urgentarea implementării sistemului de localizare AML, inclusiv prin îmbunătățirea cadrului legislativ.

*Răspund: ANCOM și Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale*  
*Termen: 2 luni*

Chiar dacă în prezent, potrivit Deciziei președintelui ANCOM nr. 1170/2016, tehnologia Advanced Mobile Location – AML, ar putea fi pusă în aplicare, pentru rigurozitate legislativă și în vederea reglementării la nivelul tuturor entităților implicate a aspectelor implicate de funcționarea unui asemenea sistem, este necesară completarea/modificarea în regim de urgență a unor acte normative cu incidență, respectiv Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național pentru apeluri de urgență, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 160/2008, cu modificările și completările ulterioare.

De asemenea, în scopul creșterii eficienței gestionării apelurilor de urgență, se impune adoptarea unor reglementări care să reducă incidența apelurilor non-urgente (apeluri abuzive sau așa-numitele apeluri de tip „Liniște”) efectuate de către apelanți care nu pot fi identificați, deoarece utilizează servicii de comunicații electronice la puncte mobile pentru care plata se face în avans, iar legislația în vigoare nu prevede obligativitatea colectării datelor de identificare ale acestora de către furnizorii de servicii de comunicații electronice. În acest sens, se impune modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare.

#### Modificările trebuie să vizeze în mod obligatoriu următoarele:

- stabilirea unei definiții pentru noul tip de informație de localizare (informație generată de o funcționalitate nativă a terminalului, nu de elementele de infrastructură a rețelei de comunicații);
- obligarea furnizorilor de rețele publice mobile de telefonie de a permite transmiterea informațiilor de localizare atât sub formă de SMS/mesaj standardizat, cât și ca un pachet de date (HTTPS POST), către administratorul SNUAU;
- introducerea unei prevederi privind suportarea costului SMS-ului/mesajului standardizat de localizare cât și a pachetului de date (HTTPS POST) de localizare de către furnizorii de rețele publice mobile de telefonie;
- obligația administratorului SNUAU de a utiliza datele de localizare automată în completarea celor obținute pe baza informației de localizare primară;
- stabilirea numărului utilizat pentru transmiterea SMS/mesaj standardizat (114);
- asigurarea cu prioritate a primirii și transmiterii către SNUAU, a mesajelor de localizare asociate unui apel de urgență, indiferent de tipul serviciului folosit de utilizatorul respectiv;
- obligația operatorilor de telefonie mobilă de a furniza servicii de comunicații electronice la puncte mobile pentru care plata se realizează în avans (cartele Prepaid) doar după colectarea datelor de identificare ale utilizatorului cartelei SIM;
- asigurarea protecției datelor cu caracter personal și gestionarea acestora corespunzătoare în situații de urgență/de criză.
- temeiul prelucrării datelor cu caracter personal primite pe timpul unui apel de urgență.

Bugetul estimativ pentru implementarea acestei măsuri este de 3.392.000 lei cu TVA.

### 3.1.2. Măsura 2

*Răspunde: Serviciul de Telecomunicații Speciale, cu sprijinul celorlalte entități participante la Comitet*  
*Termen: 8 luni*

Încheierea unui Protocol de colaborare cu Google, testarea și ulterior operaționalizarea soluției finale de localizare de tip AML în SNUAU.

Serviciul de Telecomunicații Speciale a prezentat Comitetului un **Plan de implementare a tehnologiei Advanced Mobile Location – AML, acesta fiind parte integrantă a prezentului raport.**

### 3.1.3. Măsura 3

*Răspund: operatorii de telefonie, cu colaborarea STS*  
*Termen: 8 luni, simultan cu măsura 2*

Se va reconfigura infrastructura proprie (actualizări software) pentru a se facilita transmiterea informațiilor de localizare la nivel național, atât prin conexiuni de date cât și prin data SMS/mesaje standardizate.

Un alt aspect care îi privește pe furnizorii de rețele publice mobile vizează colaborarea acestora în perioada testărilor, precum și anumite actualizări de softuri și configurări de echipamente, însă care nu ar presupune costuri semnificative.

### 3.1.4. Măsura 4

(la nivelul tuturor entităților implicate)

*Răspund: Serviciul de Telecomunicații Speciale cu sprijinul tuturor instituțiilor statului, inclusiv promovarea de către operatorii de telefonie*

*Termen: permanent*

**Promovarea aplicației "Apel 112"** dezvoltată de Serviciul de Telecomunicații Speciale, precum și a celorlalte aplicații/sisteme/platforme care vin în sprijinul populației în situații de urgență<sup>1</sup>.

## 3.2 Termen mediu (de la 12 luni până la 36 de luni):

### 3.2.1. Măsura 5

*Răspund: Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, autoritățile administrației publice locale, Serviciul de Telecomunicații Speciale*  
*Termen: 36 de luni*

Continuarea implementării conceptului de dispecerate integrate și formare continuă a dispecerilor prin adaptarea spațiilor existente, care permit funcționarea dispecerelor tuturor agențiilor specializate în aceeași locație, și asigurarea infrastructurii de comunicații și tehnologia informației, la nivelul județelor **Argeș, Botoșani, Brăila, Călărași, Cluj, Constanța, Dâmbovița, Giurgiu, Gorj, Hunedoara, Iași, Mureș, Sibiu, Suceava** și al municipiului **București**.

### 3.2.2. Măsura 6

*Răspund: Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, autoritățile administrației publice locale, Serviciul de Telecomunicații Speciale*  
*Termen: 36 de luni*

Constituirea și încadrarea a **două centre de formare (București și Mureș)**, în care se vor asigura cursurile pentru formarea formatorilor și a dispecerilor, în profesia dedicată de "dispecer unic" (dispecer de urgență). Formarea dispecerilor ISU - SMURD - SAJ/SABIF este deja inițiată și continuă prin **programul de formare din cadrul proiectului Româno - Elvețian** cu denumirea "Îmbunătățirea calității serviciilor prespitalicești și spitalicești". În cadrul acestui proiect au fost pregătiți **8 formatori**, urmând ca, prin "Programul operațional capital uman" să fie pregătiți **650 dispeceri** din cadrul agențiilor ISU - SMURD - SAJ/SABIF<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Sistemul RO-ALERT, Aplicația DSU, platforma "Fii pregătit".



### 3.2.3. Măsura 7

*Răspunde: Serviciul de Telecomunicații Speciale*

*Termen: 36 de luni*

Finalizarea implementării proiectului de modernizare a sistemului<sup>112</sup>.

### 3.2.4. Măsura 8

*Răspund: Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, administrația publică locală și Serviciul de Telecomunicații Speciale, cu sprijinul celorlalte entități implicate*

*Termen: 36 de luni*

Se vor îmbunătăți și armoniza procedurile de cooperare și gestionare a apelurilor pentru situații deosebite (precum cea a răpirii de persoane) și se vor iniția alte demersuri legislative în funcție de dificultățile apărute în procesul de dispecerizare, după caz.

### 3.2.5. Măsura 9

*Răspund: Serviciul de Telecomunicații Speciale și ANCOM, agențiile de intervenție, furnizorii de rețele publice mobile de comunicații electronice*

*Termen: 36 de luni*

Implementarea și a altor tehnologii complementare precum parametrii de timp și de semnal radio, ca și posibilitate de preluare și interpretare la nivelul SNUAU și al agențiilor de intervenție, manual, pe parcursul apelului de urgență, cu scopul îmbunătățirii localizării terminalelor care nu suportă facilități moderne precum AML.

### 3.2.6. Măsura 10

*Răspund: Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale, Serviciul de Telecomunicații Speciale, ANCOM, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, cu sprijinul celorlalte entități implicate*

*Termen: 36 de luni*

Pe plan național, după finalizarea implementării AML/ELS și a noilor sisteme la nivelul STS, este necesară instituirea unui mecanism de verificare periodică a acurateței și a gradului de încredere a informației de localizare obținută la nivelul sistemului SNUAU, astfel încât să se poată identifica zone și/sau cazuri în care informația de localizare este insuficientă/inadecvată pe parametrii menționați pentru o intervenție eficientă, și în continuare să se identifice soluții pentru ameliorarea acesteia. Astfel, propunem identificarea și adoptarea unui set de indicatori, calitativi și cantitativi, de evaluare a acurateței și a gradului de încredere a informației de localizare, care să fie urmăriți și analizați la nivelul CNC al SNUAU și care să permită identificarea și evaluarea unor astfel de cazuri precum și luarea măsurilor adecvate.

<sup>2</sup>Durata cursului, pentru dispecerii ISU - SMURD - SAJ/SABIF, este de 9 săptămâni.

## 3.3. Termen lung (de la 36 de luni până la 60 de luni):

### 3.3.1. Măsura 11

*Răspund: Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, administrația publică locală și Serviciul de Telecomunicații Speciale, cu sprijinul celorlalte entități implicate*

*Termen: 60 de luni*

Extinderea dispeceratelor integrate la nivel regional, prin relocarea dispeceratelor județene în 20 dispecerate regionale, amplasate în construcții noi, conectate și dotate corespunzător pe linia comunicațiilor și tehnologia informației, eventual edificate prin proiecte cu finanțare externă, din exercițiul bugetar european 2021 - 2027.

### 3.3.2. Măsura 12

*Răspund: Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, administrația publică locală și Serviciul de Telecomunicații Speciale, cu sprijinul celorlalte entități implicate*

*Termen: 60 de luni*

Pregătirea/formarea continuă a dispecerilor pentru integrarea agențiilor specializate de intervenție, concomitent cu adaptarea curriculum-ului de formare și implementarea formării dispecerilor în concept integrat.

### 3.3.3. Măsura 13

*Răspund: Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, administrația publică locală și Serviciul de Telecomunicații Speciale, cu sprijinul celorlalte entități implicate*

*Termen: 60 de luni*

Derularea procesului de integrare a tuturor agențiilor specializate în dispecerate unice. Pentru realizarea dezideratului, vor fi urmărite ținte precum:

1. Constituirea și încadrarea a două noi centre de formare (**în total patru centre de formare la nivel național**) care să contribuie la pregătirea dispecerilor unici (dispeceri de urgență).
2. Modernizarea aplicației de dispecerizare, prin introducerea posibilității de alertare simultană a tuturor categoriilor de forțe aparținând agențiilor specializate de intervenție, sistem implementat, în prezent, pe resursele care asigură asistență medicală de urgență și acordarea primului ajutor calificat.
3. Analiză constantă asupra oportunității și necesității optimizării numărului de dispecerate integrate la nivel național.

### 3.3.4. Măsura 14

*Răspund: ANCOM și Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale*

*Termen: 60 luni*

Cadrul legislativ incident sistemului 112 va fi permanent ajustat în vederea implementării măsurilor ce urmează a fi adoptate la nivelul Uniunii Europene și în acord cu necesitățile de la nivel național.

Acordul politic privind EECC (Directiva nr.1972/2018 privind instituirea Codului European al Comunicațiilor Electronice) a fost realizat în iunie 2018, iar directiva a intrat în vigoare la 20 decembrie 2018, după publicarea în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene la 17 decembrie 2018. Statele membre adoptă și publică până la 21 decembrie 2020 actele cu putere de lege și actele administrative necesare pentru a se conforma prezentei directive, comunică de îndată Comisiei textul actelor respective și actele respective începând cu 21 decembrie 2020. Conform noilor prevederi ale EECC utilizatorii finali urmează să aibă acces la serviciile de urgență 112 prin intermediul serviciilor de comunicații interpersonale.

Aceste servicii includ, fără a se limita, servicii de voce furnizate atât de furnizori de servicii de telefonie cât și de furnizori de servicii interpersonale de voce peste internet din categoria Over The Top - OTT (ex. Skype, Whatsapp), servicii de mesagerie SMS, servicii de mesagerie instant/comunicație text în timp real (ex. Telegram), comunicații video. Astfel, "apelul de urgență" care, conform Directivei privind Serviciul Universal era definit ca fiind apel de voce, va fi redefinit prin noțiunea de "comunicație de urgență" care va acoperi toate serviciile de comunicații interpersonale care permit un astfel de acces la serviciile de urgență<sup>[1]</sup>.

De asemenea, pentru a asigura furnizarea uniformă a comunicațiilor de urgență la nivelul Uniunii Europene, Comisia Europeană primește puterea de a adopta acte delegate ce privesc interoperabilitatea, calitatea, fiabilitatea și continuitatea comunicațiilor de urgență în Uniune în materie de soluții privind informațiile de localizare a apelantului, acces pentru utilizatorii finali cu dizabilități și rutarea către cel mai adecvat PSAP. Primul astfel de act delegat urmează a fi adoptat până la data de 21 decembrie 2022<sup>[2]</sup>. Pe termen lung, sistemul SNUAU va trebui să acomodeze aceste posibilități.

<sup>3</sup>A se vedea Recitalurile 20 și 285 din EECC

<sup>4</sup>A se vedea art.109 alin.(8) din EECC



# IV

Recomandări

Având în vedere scopul pentru care a fost constituit Comitetul interministerial pentru apeluri de urgență 112 este imperios necesar să facem precizarea că măsurile prezentate pentru îmbunătățirea sistemului de apeluri de urgență nu sunt limitative. Totodată, stadiul îndeplinirii acestora depinde în mare măsură de modificarea cadrului legislativ, de identificarea și alocarea resurselor financiare necesare.

Din analizele efectuate la nivelul Comitetului interministerial pentru apeluri de urgență 112 au rezultat și aspecte care, deși au legătură cu obiectul activității pentru care a fost constituit, necesită o mai amplă dezbateră din punct de vedere legislativ, financiar, decizional. Dintre acestea, putem aduce în atenție următoarele aspecte care pot constitui baza unor viitoare obiective:

- Revizuirea legislației naționale în domeniul achizițiilor pentru debirocratizarea procedurilor în ceea ce privește achizițiile strategice sau destinate infrastructurii critice;
- Suportul cetățenilor români aflați în străinătate și care necesită sprijin în situații de urgență; unul dintre domeniile de referință ar viza definirea altor numere sau canale pentru efectuarea comunicațiilor de urgență sau pentru transmiterea informațiilor asociate, la recomandarea organismelor internaționale de standardizare sau cu atribuții în domeniul comunicațiilor sau a situațiilor de urgență; în acest sens, demersurile vor fi în atenția ANCOM la primirea unei solicitări motivate din partea administratorului SNUAU;
- Reglementarea modului de comunicare publică a componentelor SNUAU, cu privire la apelurile de urgență preluate prin 112;
- Oportunitatea constituirii unor centre de suport, care vor asigura, în cazuri complexe, funcțiuni precum: "consiliere psihologică și folosirea tehnicilor de negociere pentru apelanți/aparținători aflați în situații critice (tentative suicid, bolnavi psihic, etc), furnizarea de sfaturi urgente în cazul unor situații care impun măsuri imediate pentru asigurarea autoprotecției (cazuri de răpire / sechestrare, violență domestică, atacuri / atentate teroriste, etc), sprijin și expertiză medicală în cazul accidentelor/evenimentelor cu victime multiple (telemedicină, etc.);
- Introducerea unei aplicații de suport decizional pentru dispecheratele integrate;
- Adaptarea permanentă a cadrului normativ incident comunicațiilor la nevoile societății;
- Se vor lua în considerare viitoare întâlniri și consultări ale operatorilor economici furnizori de servicii de telefonie mobilă, dar și a opiniei publice cu privire la reglementarea situațiilor nou-apărute în raport de dezvoltarea continuă a tehnicii și tehnologiei, dar și în vederea armonizării legislației naționale cu legislația europeană;
- Este necesară instituirea unor mecanisme de control asupra stadiului implementării măsurilor din prezentul raport dar și pentru identificarea altor măsuri suplimentare pentru dezvoltarea sistemului de apeluri de urgență în România.

Prezentul raport include 3 anexe:

Anexa 1 - Matricea de responsabilitati pentru implementarea AML

Anexa 2 - Planul de implementare a funcționalității AML

Anexa 3 - Propunere de O.U.G. pentru modificarea și completarea OUG nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență și a OUG nr. 111/2011 cu privire la comunicațiile electronice

## Raportul preliminar al comitetului interministerial privind sistemul național de apeluri de urgență 112

### Componenta Comitetului Interministerial privind sistemul apelurilor de urgență 112

1. **Raed Arafat**, secretar de stat, șeful Departamentului pentru situații de urgență din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, președinte
2. **Daniel Savu**, secretar de stat în cadrul Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale, membru
3. General de brigadă **Dan Iamandi**, inspector general al Inspectoratului General pentru Situații de Urgență din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, membru
4. Colonel **Cristian Radu**, prim-adjunct al inspectorului general - Inspectoratul General pentru Situații de Urgență din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, membru
5. **Marian Murguleț**, secretar de stat pentru tehnologia informației în cadrul Secretariatului General al Guvernului, membru

### Secretariatul Comitetului interministerial privind sistemul apelurilor de urgență 112

1. Locotenent-colonel **Cristian Bărbulescu** - Ministerul Afacerilor Interne
2. Locotenent-colonel **Ionuț-Laurențiu Amzu** - Ministerul Afacerilor Interne

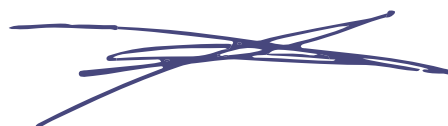
### Invitați permanenți la lucrările Comitetului interministerial privind sistemul apelurilor de urgență 112

1. Gl. bg. **Sorin Bălan**, Prim adjunct al Directorului Serviciului de Telecomunicații Speciale.
2. Gl. It. **Sorin Vasilca**, Consilier al Directorului Serviciului de Telecomunicații Speciale
3. Colonel **Florin Feticu**, director Direcția operare servicii din cadrul Serviciului de Telecomunicații Speciale
4. **Eduard Lovin**, vicepreședinte al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații



# Comitetul Interministerial privind sistemul apelurilor de urgență 112

**Raed Arafat, președinte**



**Marian Murguleț, membru**



**Daniel Savu, membru**



**Gl. bg. Dan-Paul Iamandi, membru**



**Col. Cristian Radu, membru**



**Gl. bg. ing. Ionel-Sorin Bălan, invitat**

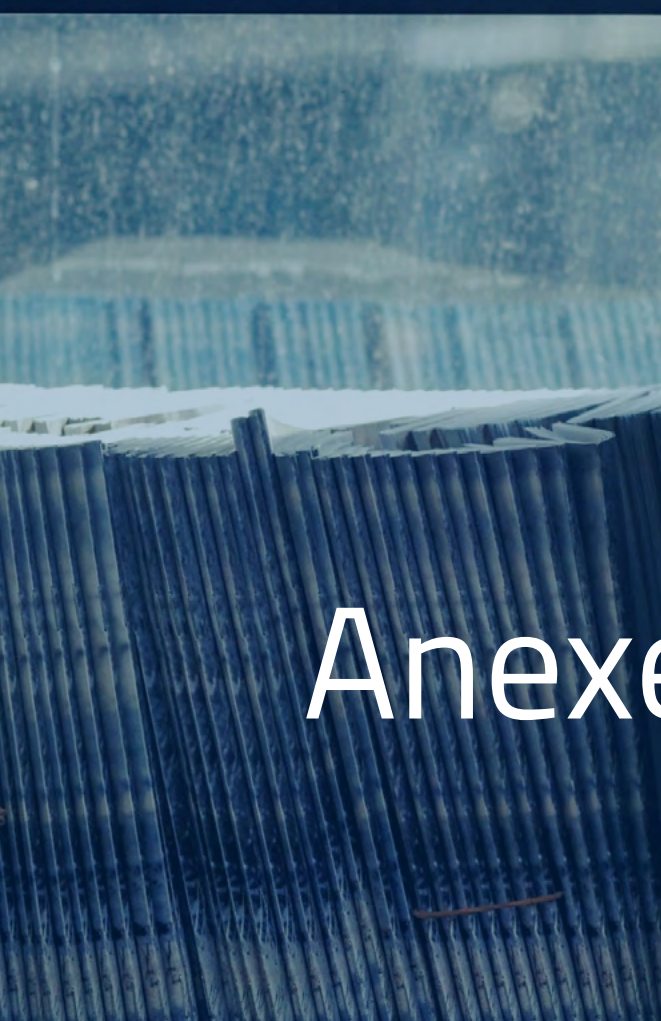
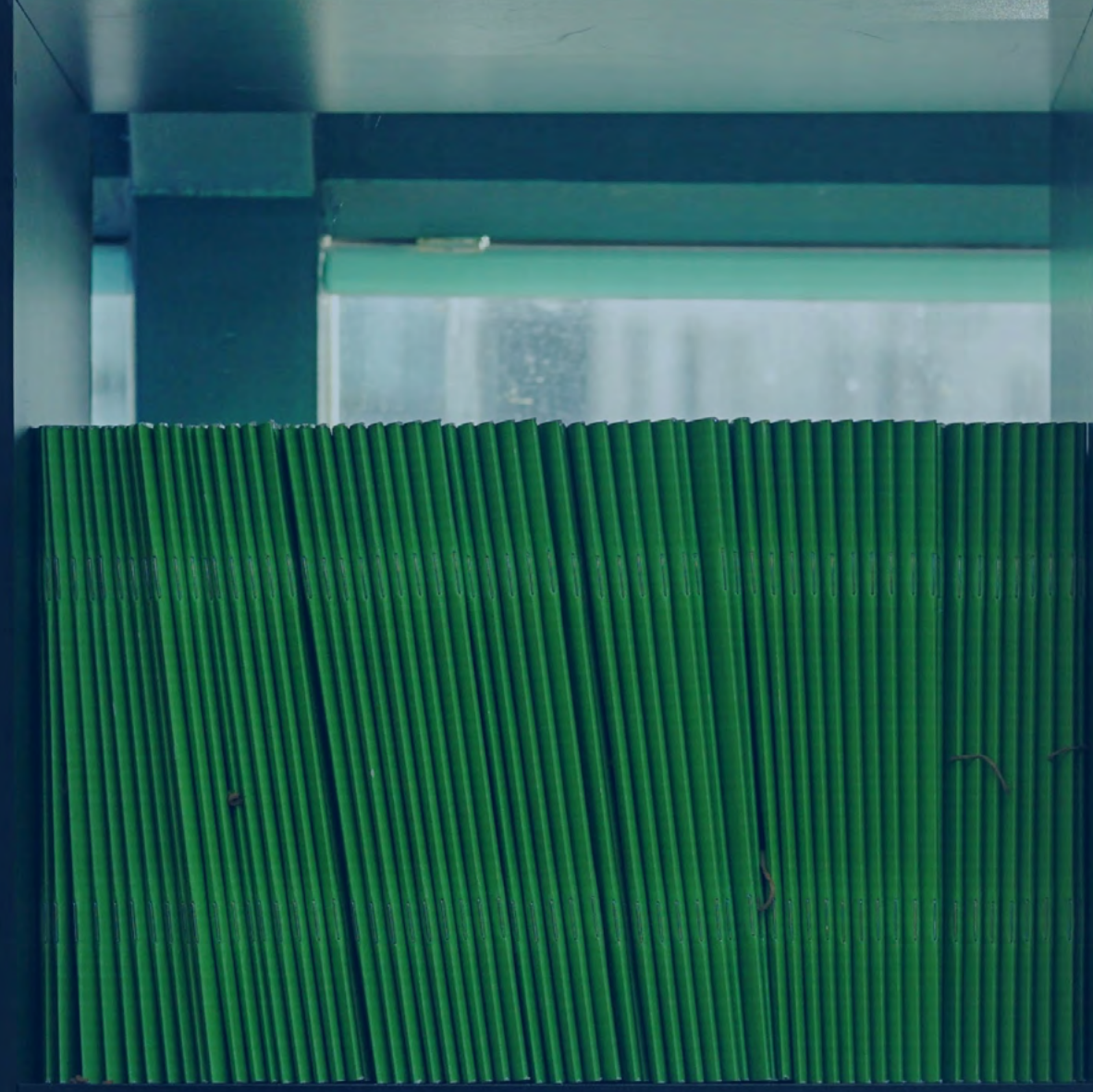


**Eduard Lovin, invitat**



Data: 07.08.2019





Anexe



## MATRICE ACTIVITĂȚI CU TERMENE ȘI RESPONSABILITĂȚI pentru implementarea serviciului Advanced Mobile Location (AML) în sistemul SNUAU

Nr. crt.	Denumire activitate	STS	ANCOM	MCSI	GOOGLE	APPLE	OPERATORI (ORO, VDF, RCS-RDS, TELEKOM)	AGENȚII SPECIALIZATE DE URGENȚĂ	TERMEN
1	Definitivarea soluției tehnice privind consolidarea sistemului SNUAU cu serviciul Advanced Mobile Location (AML)	A/R	I	I	C	C	C	I	8 săptămâni de la demararea proiectului, condiționat de răspunsul Google și Apple
2	Reglementări								
2.1	Modificări legislative	C	A/R	A/R	C	C	C		Publicarea în MO
2.2	Încheierea acordurilor de colaborare necesare cu terți (Google, Apple).	A/R	I	I	I	I	I		8 săptămâni de la demararea proiectului
3	Estimarea financiară la nivelul administratorului SNUAU pentru consolidarea sistemului informatic existent în vederea implementării funcționalității AML la nivel național (sisteme principal & backup)	R	I	A					5 zile de la demararea proiectului
4	Achiziția de echipamente, software și servicii pentru implementarea serviciului AML la nivel național	A/R							12 săptămâni de la estimarea financiară
5	Consolidarea platformei SNUAU cu AML integrat (București)	A/R	I	I		R	R		4 săptămâni de la achiziție, condiționat de definitivarea soluției tehnice și răspunsul Google
6	Realizarea infrastructurii de conectare a operatorilor de comunicații mobile pentru amplasamentul principal	A/R			R	R	R		4 săptămâni de la achiziție
7	Operaționalizarea și validarea platformei SNUAU cu AML integrat, la nivel de 8 județe.	A	I	I	R	R	R	R	8 săptămâni condiționat de consolidare platformei SNUAU/București
8	Extinderea/migrarea soluției tehnice de consolidare a sistemului SNUAU 112 actual cu serviciul AML la nivel național	A	I	I	I	I	I	I	4 săptămâni, condiționat de operaționalizarea și validarea platformei SNUAU cu AML integrat în 8 județe

### Legendă

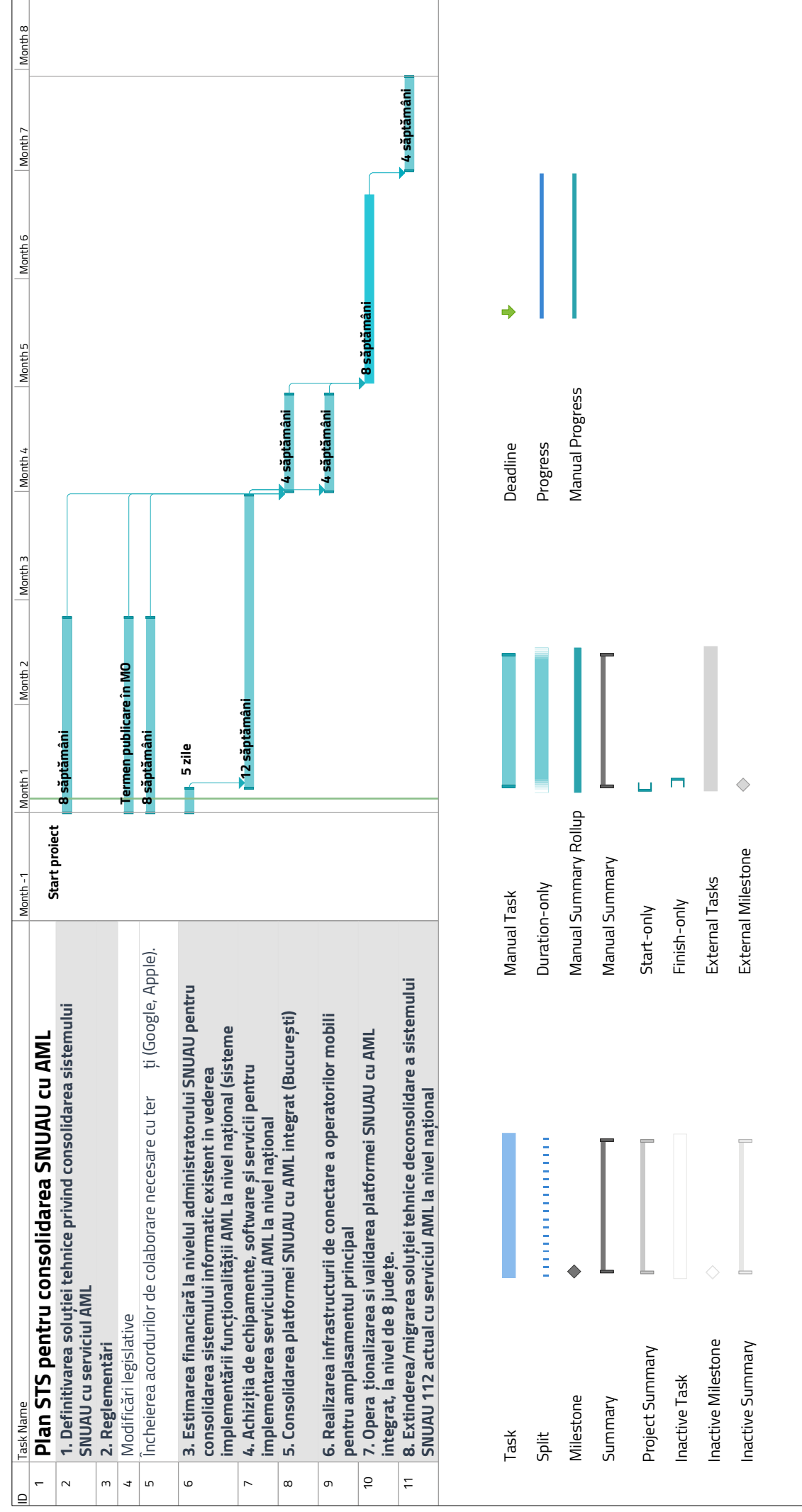
**R** - Responsible / Responsabil (Entitatea care execută activitatea)

**A** - Accountable / Răspunzător (Entitatea care este răspunzătoare de îndeplinirea activității)

**C** - Consulted / Consultant (Entitatea care asigură expertiză pe domeniul de competență sau care trebuie consultat pentru derularea în condiții bune a activității acces, asigurare resurse etc)

**I** - Informed / Informat (Entitatea care este ținută la curent cu evoluția activității).

## Planul de implementare a funcționalității AML



## ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență și a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice

Având în vedere că accesul la serviciul de urgență 112 trebuie asigurat în cele mai bune condiții la nivel european, la standarde ridicate de calitate,

Întrucât accesibilitatea informațiilor de localizare a apelantului este considerată, la nivelul Uniunii Europene, o componentă esențială privind funcționarea serviciilor de urgență, iar metoda de localizare "cell-ID" utilizată în prezent nu este suficient de precisă în anumite situații,

Ținând cont de necesitatea stringentă ca pe lângă „metoda de localizare cell-ID”, dispeceratele de urgență să poată beneficia de poziționări cât mai apropiate de realitate ale celor care solicită ajutorul prin intermediul apelurilor de urgență la 112, poziționări care pot fi furnizate, în anumite cazuri, de tehnologia de localizare Google (ELS - Emergency Location Service) bazată pe funcționalitatea AML Advanced Mobile Location (AML/ELS),

Având în vedere necesitatea creșterii eficienței gestionării apelurilor de urgență prin reducerea incidenței apelurilor abuzive efectuate de către apelanți care nu pot fi identificați deoarece utilizează servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile pentru care plata se face în avans,

Luând în considerare faptul că aceste elemente vizează interesul public, constituind situații de urgență și extraordinare, a căror reglementare nu poate fi amânată,

În temeiul art. 115 alin. (4) din Constituția României, republicată,

**Guvernul României** adoptă prezenta ordonanță de urgență.

Art. I.–Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 246 din 28 martie 2008, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2008, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

### 1. La articolul 2, după alineatul (2<sup>1</sup>), se introduce un nou alineat, alineatul (2<sup>2</sup>), cu următorul cuprins:

„(2<sup>2</sup>) Transmiterea mesajelor tehnice standardizate scurte ce conțin informația de localizare obținută pe baza echipamentului terminal se realizează fără intervenția apelantului, către numărul unic 114.”

### 2. La articolul 2, după alineatul (4), se introduce un nou alineat, alineatul (4<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:

„(4<sup>1</sup>) Furnizorii de rețele publice mobile de telefonie au obligația de a suporta atât costurile determinate de transmiterea la numărul 114 a mesajelor tehnice standardizate scurte ce conțin informația de localizare obținută pe baza echipamentului terminal, cât și costurile aferente traficului generat pe o conexiune de date de transmiterea informației de localizare obținută pe baza echipamentului terminal.”

### 3. La articolul 3, litera n) se modifică și va avea următorul cuprins:

„n) informația de localizare – datele, cu conținutul și formatul stabilite de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații și implementat în cadrul SNUAU, care, prin prelucrarea informației de localizare primară, indică poziția geografică în care se află echipamentul terminal al unui utilizator de telefonie mobilă sau adresa fizică de instalare a punctului terminal pentru o rețea de telefonie fixă;”

### 4. La articolul 3, după litera n) se introduce o nouă literă, litera n<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:

„n<sup>1</sup>) informația de localizare obținută pe baza echipamentului terminal - datele generate la nivelul echipamentului terminal mobil al apelantului, după momentul inițierii apelului de urgență și transmise către administratorul SNUAU de o funcționalitate integrată nativ la nivelul acestui terminal, ce conține latitudinea și longitudinea care caracterizează poziția geografică în care se află echipamentul terminal;”

### 5. La articolul 15, după litera a) se introduce o nouă literă, litera a<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:

„a<sup>1</sup>) de a lua toate măsurile necesare astfel încât să permită transmiterea, cu prioritate, către administratorul SNUAU, a informației de localizare obținută pe baza echipamentului terminal, atât prin utilizarea mesajelor tehnice standardizate scurte, cât și a conexiunii de date, indiferent de tipul de serviciu folosit de utilizatorul respectiv;”

### 6. La articolul 19, după alineatul (1) se introduce un nou alineat, alineatul (1<sup>1</sup>), cu următorul cuprins:

„(1<sup>1</sup>) În scopul exercitării atribuțiilor administratorului SNUAU stabilite de prezenta ordonanță de urgență, datele cu caracter personal colectate pe parcursul apelului de urgență, se prelucrează în temeiul prevederilor art. 6 alin. (1) lit. c)-e) din Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.”

### 7. La articolul 19, după alineatul (2) se introduc două noi alineate, alineatele (2<sup>1</sup>) și (2<sup>2</sup>), cu următorul cuprins:

„(2<sup>1</sup>) Datele cu caracter personal prevăzute la alin. (1<sup>1</sup>) sunt stocate de către administratorul SNUAU pentru o perioadă de 10 ani.”

„(2<sup>2</sup>) La împlinirea termenului prevăzut la alin. (2<sup>1</sup>), datele cu caracter personal vor fi șterse sau, după caz, distruse.”

### 8. La articolul 20, alineatul (1<sup>1</sup>) se modifică și va avea următorul cuprins:

(1<sup>1</sup>) „SNUAU are obligația de a transforma informațiile de localizare primară în informații de localizare, precum și de a utiliza, acolo unde este disponibilă, informația de localizare obținută pe baza echipamentului terminal.”

Art. II. – Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 925 din 27 decembrie 2011, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

### 1. La articolul 4, alineatul (1), după punctul 54 se introduce un nou punct, punctul 55 cu următorul cuprins:

„55. date de identificare a utilizatorului final – în cazul persoanei fizice- datele cu caracter personal constând în nume, prenume, cod numeric personal și adresa de domiciliu, respectiv – în cazul cetățenilor străini- nume, prenume, numărul de identificare personal echivalent al codului numeric personal, data nașterii, seria și numărul actului de identificare și țara emitentă;- în cazul persoanelor juridice- denumirea, sediul și codul unic de identificare/codul de identificare fiscală, precum și datele cu caracter personal ale reprezentantului legal al persoanei juridice;”

### 2. La articolul 50, după alineatul (4), se introduce un nou alineat, alineatul (5) cu următorul cuprins:

„(5) Prelucrarea datelor cu caracter personal efectuată în activitatea de furnizare a serviciilor de comunicații electronice în conformitate cu dispozițiile prezentului capitol, precum și implementarea măsurilor tehnice și organizatorice pentru asigurarea securității prelucrării se realizează cu respectarea, de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, a reglementărilor legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

### 3. După articolul 51 se introduce un nou articol, articolul 51<sup>1</sup>, cu următorul cuprins:

„Art. 51<sup>1</sup>- (1) Furnizarea serviciilor de comunicații electronice la puncte mobile, pentru care plata se face în avans, se realizează, în conformitate cu prevederile prezentului capitol, numai după ce furnizorul a colectat, prin intermediul unui formular în format fizic sau electronic, datele de identificare ale utilizatorului final al cartelei SIM, astfel cum sunt prevăzute la art. 4 alin.(1) pct.55.

(2) Prelucrarea datelor colectate în temeiul alin. (1), este permisă până la împlinirea unui termen de cel mult 6 luni de la data încetării furnizării serviciului de comunicații electronice. La împlinirea termenului, datele se șterg sau, după caz, se distrug.

(3) Datele colectate în temeiul alin.(1) pot fi puse numai la dispoziția administratorului Sistemul național unic pentru apeluri de urgență și pot fi utilizate de către acesta în conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 246 din 28 martie 2008.

(4) Atunci când datele cu caracter personal se colectează, în conformitate cu prevederile alin. (1), în format electronic, utilizatorul transmite furnizorului și o copie a documentului de identificare valid în vederea verificării corectitudinii acestor date. Copia documentului de identificare valid se șterge sau, după caz, se distruge de către furnizor la împlinirea unui termen de cel mult 30 de zile de la data începerii furnizării serviciului.

(5) În cazul utilizatorilor finali care, la data intrării în vigoare a dispozițiilor prezentului articol, beneficiază de servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile, pentru care plata se face în avans, furnizorul colectează datele de identificare ale acestora în termen de cel mult 6 luni de la această dată.

(6) După împlinirea termenului prevăzut la alin. (5), este interzisă furnizarea serviciilor de comunicații electronice furnizate la puncte mobile, pentru care plata se face în avans, prin intermediul cartelelor SIM ai căror utilizatori nu au pus la dispoziția furnizorului datele de identificare pe care acesta are obligația să le colecteze în temeiul alin. (1).

(7) În cazul pierderii sau furtului cartelei SIM, în termen de 72 de ore de la data constatării producerii evenimentului, utilizatorul informează furnizorul de servicii de comunicații electronice, care are obligația de a înceta de îndată furnizarea serviciilor prin intermediul respectivei cartele SIM.

(8) În vederea îndeplinirii obligațiilor care revin furnizorului de servicii de comunicații electronice potrivit art. 18 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 246 din 28 martie 2008, în cazul modificării datelor de identificare colectate conform alin. (1), utilizatorul cartelei SIM pune la dispoziția furnizorului, în formatul stabilit de acesta din urmă, date de identificare actualizate, în termen de 10 zile lucrătoare de la data emiterii documentelor care atestă modificarea survenită.

(9) În cazul în care actualizarea datelor de identificare în conformitate cu alin. (8) se realizează în format electronic, dispozițiile alin. (4) sunt aplicabile în mod corespunzător.

### 4. La art. 142, după punctul 19, se introduc două noi puncte, punctele 19<sup>1</sup> și 19<sup>2</sup>, cu următorul conținut:

„19<sup>1</sup>. furnizarea serviciilor de comunicații electronice la puncte mobile pentru care plata se face în avans cu încălcarea obligației prevăzute la art. 51<sup>1</sup> alin. (1);

19<sup>2</sup>. nerespectarea obligațiilor prevăzute de dispozițiile art. 51<sup>1</sup> alin. (6) și (7);”

**Art. III. - Prevederile art. II pct. 4 referitoare la fapta constând în încălcarea obligației prevăzute la art. 51<sup>1</sup> alin. (1) intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării prezentei ordonanțe de urgență în Monitorul Oficial al României, Partea I.**

**PRIM – MINISTRU  
Vasilica - Viorica DÂNCILĂ**



## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<p><b>Secțiunea 1</b> <b>Titlul prezentului act normativ</b></p> <p>Ordonanță de urgență a Guvernului României pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, cu modificările și completările ulterioare, și a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, cu modificările și completările ulterioare</p>	
<p><b>Secțiunea a 2 - a</b> <b>Motivul emiterii actului normativ</b></p> <p>Accesul la serviciul de urgență 112 trebuie asigurat în cele mai bune condiții la nivel european, la standarde ridicate de calitate. În acest context, accesibilitatea informațiilor de localizare a apelantului este considerată, la nivelul Uniunii Europene, o componentă deosebit de importantă privind funcționarea serviciilor de urgență. „Metoda de localizare cell-ID”, folosită încă pe scară largă la nivel european, a reprezentat un compromis între necesitățile de localizare a echipelor de intervenție și posibilitățile tehnice ale rețelelor de telefonie mobilă, acceptabil la nivelul anilor la care s-a adoptat Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, cu modificările și completările ulterioare. Furnizarea unei zone de căutare uneori cu o rază de peste 35 km nu poate fi suficient de bună pentru echipele de intervenție chiar dacă aceste dimensiuni de raze estimative sunt caracteristice pentru zone puțin populate. Nici razele cu dimensiuni mai mici nu sunt, din nou, deseori de folos în zonele unde acestea apar, și anume în spații dens populate, din motive ușor de înțeles. Având în vedere neajunsurile sus-menționate ale sistemului de localizare implementat în prezent, considerăm imperios necesar ca, pe lângă „metoda de localizare cell-ID”, dispeceratele de urgență să poată beneficia, cel puțin în cazurile în care tehnologia o permite, de localizări cât mai aproape de poziția reală a persoanelor care solicită ajutorul prin intermediul apelurilor de urgență la 112. În acest sens, în acord cu evoluția tehnologică, este necesar a fi implementată urgent, suplimentar față de soluția existentă, tehnologia de localizare Google curentă (ELS - Emergency Location Service) care se bazează pe funcționalitatea AML Advanced Mobile Location (AML/ELS),</p>	
<p><b>1. Descrierea situației actuale</b></p>	<p>Prevederile Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr. 160/2008, și legislației secundare elaborate în baza acesteia de către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM), stabilesc un set de condiții tehnice privind furnizarea informațiilor de localizare a apelantului în cazul rețelelor publice mobile de comunicații electronice, astfel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- furnizorii de rețele publice de telefonie au obligația de a pune la dispoziția sistemului național unic pentru apeluri de urgență (SNUAU) informații de localizare primară a apelantului, indiferent de tipul rețelei sau de echipamentul terminal utilizat de acesta, pentru toate categoriile de apeluri, către serviciul de urgență 112;</li> <li>- furnizorii de rețele publice de telefonie transmit apelurile către serviciul de urgență 112, conținând inclusiv informația de localizare primară a apelantului în momentul inițierii apelului, către rețeaua Telekom Romania Communications S.A., care le transmite în mod transparent către SNUAU, fără a modifica informațiile de localizare;</li> <li>- administratorul SNUAU asigură recepționarea și prelucrarea corespunzătoare a informației de localizare primară asociate apelului primit, în vederea obținerii informației de localizare;</li> <li>- furnizorii de rețele publice mobile de telefonie au obligația de a transmite informația de localizare primară a apelantului, la inițierea fiecărui apel, sub forma unui identificator de celulă și, acolo unde este disponibil acest parametru, sub forma unui identificator de sector de celulă (cell-id/sector-id) pe rețeaua de semnalizare, la inițierea apelului, utilizând sistemul de semnalizare pe canal comun nr. 7. Pentru transmiterea informației se va utiliza parametrul „Location number” din mesajul IAM al sistemului de semnalizare pe canal comun nr. 7, componenta ISUP.</li> </ul>

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<p><b>1. Descrierea situației actuale</b></p>	<p>Informația de localizare primară transmisă este de forma unui șir de digiți și identifică, în mod unic, o celulă sau un sector de celulă din rețeaua publică mobilă de telefonie din care a fost inițiat apelul către serviciul de urgență 112;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pe baza șirului de digiți aferent informației de localizare primară transmise de furnizor la momentul inițierii apelului de urgență, administratorul SNUAU efectuează o interogare a bazei de date (care conține cel puțin identificatorul celulei sau al sectorului de celulă, latitudinea amplasamentului antenei, longitudinea amplasamentului antenei, azimutul antenei, deschiderea antenei, raza estimativă de acoperire, frecvența de transmitere a celulei), obținând astfel informațiile geografice de localizare a celulei sau a sectorului de celulă din care s-a inițiat apelul de urgență, împreună cu toate caracteristicile suplimentare existente în baza de date;</li> <li>- de asemenea, furnizorii de rețele publice mobile de telefonie au obligația de a oferi informațiile de localizare primară a apelantului pentru toate apelurile inițiate în propria rețea către serviciul de urgență 112 de la numerele asignate propriilor abonați, indiferent de modalitatea de plată a serviciilor, precum și de la numerele active în rețeaua proprie pe baza unor acorduri de roaming.</li> </ul> <p>Prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1170/2016 pentru modificarea și completarea Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 1023/2008 privind realizarea comunicațiilor către Sistemul național unic pentru apeluri de urgență, cu modificările ulterioare au fost aduse o serie de îmbunătățiri dispozițiilor privind realizarea localizării apelantului la serviciul de urgență 112. Astfel, s-a urmărit relevarea fluxului informațiilor de localizare în cadrul procesului de localizare a apelantului în concordanță cu Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008: prima informație transmisă este informația de localizare primară constând în transmiterea unui indicativ de celulă sau de sector de celulă de la furnizorul de rețele publice de telefonie mobilă la SNUAU, care, pe baza informațiilor de localizare geografică aferente celulelor și sectoarelor de celulă din rețea, transformă informația de localizare primară în informație de localizare pe care, ulterior, o transmite către dispeceratele de urgență.</p> <p>Totodată, măsurile adoptate prin Decizia președintelui ANCOM nr. 1170/2016 au avut în vedere și faptul că „metoda de localizare cell-ID” descrisă mai sus, nu asigură o localizare suficient de precisă a apelantului, necesară în multe cazuri pentru agențiile specializate de intervenție. Astfel, prin actul normativ indicat anterior a fost introdus, în Decizia nr. 1023/2008, art. 281, text prin care se solicită furnizorilor de rețele publice mobile de telefonie să își aducă contribuția la sprijinirea adoptării și funcționării aplicațiilor corespunzătoare, existente, disponibile și aplicate deja în Europa, cum ar fi soluția de localizare AML/ELS.</p> <p>Atunci când este inițiat un apel de urgență, telefoanele mobile echipate cu funcționalitatea AML/ELS trimit un mesaj de tip SMS către Centrele de preluare a apelurilor de urgență 112 (Public Safety Answering Points) ce conține informații privind localizarea utilizatorului de telefonie mobilă, informații bazate pe date de la sistemele globale de navigație prin satelit (GNSS), WiFi și Cell ID având o acuratețe de 5 – 50 m. De asemenea, verifică nivelul bateriei telefonului, aceasta trebuie să fie de min. 5% înainte de a activa capacitățile GNSS și Wifi ale terminalului mobil. Începând cu iulie 2016, Google a introdus funcționalitatea AML pe telefoanele mobile cu sistem de operare Android existente pe piață, începând cu Android 2.3, prin intermediul Google Play Services. Localizarea este calculată în terminal și poate fi transmisă către PSAP (endpoint) în trei moduri: folosind HTTPS POST, Text SMS sau Data SMS. Tehnologia AML/ELS funcționează pe aproape toate telefoanele cu sistem de operare Android (peste 99% din telefoanele existente pe piață care au sisteme de operare Android OS începând cu versiunea 4.0).</p> <p>De asemenea, funcționalitate AML poate fi implementată și pe terminalele Apple, în țările în care este deja implementată funcționalitatea AML/ELS.</p>
---	---

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<p><b>1. Descrierea situației actuale</b></p>	<p>AML/ELS permite utilizarea tehnologiei native a telefoanelor inteligente referitoare la obținerea de informații de localizare bazate pe sateliți (GNSS) și/sau Wi-Fi. Aceste informații sunt prelucrate inclusiv cu informațiile cell-ID și transmise către serviciile de urgență, atunci când utilizatorul apelează numărul de urgență 112.</p> <p>Soluția de localizare Google AML/ELS este funcțională în 15 țări: Marea Britanie, Islanda, Irlanda, Norvegia, Finlanda, Belgia, Olanda, Austria, Slovenia, Republica Moldova, Lituania, Estonia, Noua Zeelandă, Statele Unite ale Americii și Emiratele Arabe Unite, în alte state aflându-se în curs de implementare sau testare.</p> <p>Conform Deciziei ANCOM nr. 1170/2016, suplimentar față de informația de localizare primară, furnizorii de rețele publice de telefonie mobilă au obligația de a lua toate măsurile necesare astfel încât să permită transmiterea, către administratorul SNUAU, în maxim 20 de secunde de la momentul inițierii apelului de urgență, a informației de localizare care să conțină latitudinea și longitudinea care caracterizează poziția geografică în care se află echipamentul terminal, cel puțin pentru apelurile către serviciul de urgență 112 inițiate de pe terminale mobile capabile să genereze această informație de localizare. Este necesar, de asemenea, ca administratorul SNUAU, să poată primi și utiliza informația de localizare a terminalului mobil ce va proveni prin utilizarea unor astfel de mijloace.</p> <p>În vederea asigurării unui management unitar și eficient privind gestionarea apelurilor de urgență, se impune ca instituțiile cu responsabilități în cadrul SNUAU, să adopte, conform competențelor stabilite, o serie de măsuri care să asigure gestionarea mai eficientă a unor astfel de situații.</p> <p>Pentru stabilirea unui cadru legislativ coerent și în vederea reglementării, la nivelul tuturor entităților implicate, a aspectelor vizate de funcționarea unui sistem de localizare realizat prin implementarea utilizării informației de localizare obținută pe baza echipamentului terminal al persoanei apelante, este necesară modificarea și completarea dispozițiilor Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 34/2008.</p> <p>Totodată, forma actuală a actului normativ supus modificării necesită reglementarea expresă a faptului că prelucrarea datelor cu caracter personal colectate pe parcursul apelului de urgență, se realizează în conformitate cu prevederile art. 6 lit. c)-e) din Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul GDPR).</p> <p>De asemenea, forma în vigoare a actului normativ nu conține dispoziții cu privire la perioada de stocare a datelor obținute în sistemul informatic SNUAU, fapt ce generează o prelucrare suplimentară nenecesară în raport cu îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate.</p> <p>Termenul de 10 ani are la bază un calcul mediu al termenelor de prescripție al infracțiunilor reglementate, cu raportare strict la capacitățile și capabilitățile tehnice de stocare ale SNUAU. Durata medie de viață a mediilor de stocare, astfel încât să se asigure siguranța stocării și accesării datelor, este între 5 și 10 ani pentru HDD, cât și pentru CD/DVD.</p> <p>În situația în care s-ar fi aplicat termenul maxim de prescripție sau chiar principiul imprescriptibilității, sistemul nu ar fi putut susține, din punct de vedere tehnic, păstrarea tuturor înregistrărilor apelurilor, în condițiile în care mare parte a apelurilor către sistemul 112 sunt non-urgente sau sunt apeluri false.</p> <p>Pe de altă parte, din punct de vedere al Regulamentului GDPR-ului, datele personale trebuie stocate pe o perioadă care să fie proporțională cu scopul pentru care au fost stocate, obligațiile juridice de păstrare trebuind să prevadă strict durata acelei perioade. Regulamentul privind protecția datelor nu stabilește efectiv perioada standard de stocare a datelor cu caracter personal și nici reguli detaliate care să ajute operatorii ori persoanele împuternicite să stabilească aceasta perioadă.</p>
---	---

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<p><b>1. Descrierea situației actuale</b></p>	<p>Revine așadar operatorilor, sarcina să stabilească perioadele de stocare a datelor cu caracter personal prelucrate.</p> <p>Perioada de păstrare a datelor a fost stabilită pentru 10 ani, astfel încât să se asigure un echilibru între protecția drepturilor persoanei vizate, pe de o parte și interesul public, pe de altă parte, urmând ca la împlinirea termenului de 10 ani, datele cu caracter personal să fie iremediabil șterse sau, după caz, distruse.</p> <p>Scopul prelucrării este, în mod clar, identificarea persoanelor la care se referă informațiile ca victime ale unui fapte, astfel încât să fie posibilă exercitarea drepturilor în justiție împotriva autorilor acesteia.</p> <p>Având în vedere faptul că prescripția răspunderii penale nu este o cauză care exclude infracțiunea, ci o cauză care determină imposibilitate aplicării sau luării sancțiunilor de drept penal, pentru a fi eficientă, răspunderea penală trebuie să aibă loc, din punct de vedere temporal, cât mai aproape de data săvârșirii infracțiunii.</p> <p>Facem mențiunea că, în conformitate cu raportul EENA Public Safety Answering Points Global Edition-December 2018, marea majoritate a statelor au reglementat perioada minimă de stocare a datelor între 3 luni și 5 ani. Totodată, la nivelul Sistemelor 112 din UE, perioada cea mai mare de stocare este de 10 ani.</p> <p>Totodată, în scopul creșterii eficienței gestionării apelurilor de urgență, se impune adoptarea unor reglementări care să reducă incidența apelurilor non-urgente (apeluri abuzive sau așa-numite apeluri de tip „Liniște”) efectuate de către apelanți care nu pot fi identificați, deoarece utilizează servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile pentru care plata se face în avans, iar legislația în vigoare nu prevede obligativitatea colectării datelor de identificare ale acestora de către furnizorii de servicii de comunicații electronice.</p> <p>În prezent, așa cum rezultă din analiza efectuată de către administratorul SNUAU, în perioada 01.01.2019 - 30.06.2019 au fost primite 5.715.723 apeluri la 112 din care 47.70 % apeluri non-urgente ( 2.726.473 apeluri). Din totalul apelurilor non-urgente 52,86%(1.441.210 apeluri ) sunt abuzive provenite din rețelele mobile (abonament + prepaid).</p> <p>Din totalul apelurilor abuzive provenite din rețelele mobile 81,09% (1.168.670 apeluri) sunt de pe cartele prepaid, iar 18,91% (272.540 apeluri) sunt de pe abonament mobil. Aceste tipuri particulare de apeluri creează mari dificultăți în deservirea apelurilor de urgență reale, întrucât procesarea acestora generează întârzieri în preluarea altor apeluri care pot fi de urgență (ex: pentru un timp de procesare de minim 10s pentru fiecare astfel de apel, în primele 6 luni operatorii 112 au pierdut minim 3250 ore pentru procesarea acestora). De asemenea, menținerea actualului regim de reglementare în ceea ce privește furnizarea serviciilor de comunicații electronice pentru care plata se realizează în avans pe lângă efectele menționate deja, produce efecte directe și asupra calității procesării apelurilor de urgență reale ca urmare a gestionării unui volum foarte mare de apeluri.</p> <p>Totodată, după cum reiese din situațiile concrete întâlnite de către administratorul SNUAU în activitatea curentă de operare a sistemului de urgență, au fost recepționate apeluri de la diverse persoane adulte, care apelau numărul 112 de la adresa de domiciliu pentru a raporta o urgență și, din diverse cauze (probleme acute de sănătate, conflict domestic, stare de panică) nu puteau furniza adresa sau furnizau o adresă incompletă. În această situație, cunoașterea adresei deținătorului cartelei SIM, ar putea fi un punct important de plecare în soluționarea unei urgențe.</p>
---	---



## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<p><b>1. Descrierea situației actuale</b></p>	<p>Aceste neajunsuri poate fi înlăturate prin existența unei reglementări care să prevadă colectarea datelor de identificare a utilizatorului cartelei SIM prin intermediul căreia se furnizează servicii de comunicații electronice preplătite, date care să fie puse la dispoziția administratorului SNUAU și utilizate de către acesta în conformitate cu prevederile legale.</p> <p>Pe plan mondial, astfel cum rezultă din raportul „Acces la servicii mobile și dovada identității 2019”, realizat de către Global System for Mobile Communications Association (GSMA), la 1 ianuarie 2019, obligația identificării utilizatorilor de cartele preplătite a fost impusă la nivel legislativ de către un număr de 150 de state. Dintre acestea, la nivel european, un număr de 22 de state, printre care Franța, Austria, Belgia, Germania, Italia, Polonia, Elveția, Spania, Grecia, au reglementat obligația furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul cartelelor preplătite numai după identificarea utilizatorilor cartelei SIM, identificare realizată prin furnizarea de către aceștia din urmă a unor informații precum - nume, prenume, adresă, codul numeric personal etc. Considerentele care au determinat impunerea acestei obligații diferă de la un stat la altul, respectiv de la un continent la altul. Astfel, în timp ce la nivel european necesitatea reglementării a avut la bază argumente ce țin pe siguranța și securitatea națională sau evitarea utilizării abuzive a unor servicii, la nivelul celorlalte continente printre motivele care au stat la baza reglementării se regăsește și necesitatea reducerii furtului de echipamente terminale.</p> <p>În ceea ce privește identificarea utilizatorilor cartelor SIM care doresc să utilizeze servicii de comunicații electronice preplătite, în cazul statelor europene care au impus deja această obligație, din analiza modalităților practicate de acestea în vederea identificării, rezultă că identificarea se poate realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ exclusiv prin prezentarea utilizatorilor în punctele fizice de vânzare ale furnizorilor de comunicații electronice, ale partenerilor acestora sau ale unor terți care comercializează cartele preplătite, caz în care datelor de identificare ale utilizatorului sunt colectate prin completarea într-un formular, dovada veridicității acestora realizându-se prin prezentarea unui act de identitate, permis de conducere sau, pentru cetățenii străini, pașaport</li> <li>▪ prin mijloace electronice (diverse aplicații/platforme de verificare a identității) care nu necesită transmiterea unei dovezi a actului de identitate</li> <li>▪ prin mijloace electronice care necesită transmiterea și a unei dovezi a unui act de identitate sau alt document, în special în statele unde nu există la nivel guvernamental o bază de date pe care furnizorii să o poată accesa în vederea verificării corectitudinii informațiilor furnizate de către utilizatori.</li> </ul>
<p><b>1<sup>1</sup>. În cazul proiectelor de acte normative care transpun legislație comunitară sau creează cadrul pentru aplicarea directă a acesteia, se vor specifica doar actele comunitare în cauză, însoțite de elementele de identificare ale acestora</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>
<p><b>2. Schimbări preconizate</b></p>	<p>Prezentul act normativ generează schimbări în legislația națională care vor permite asigurarea unui răspuns cât mai prompt la urgențele cetățenilor prin îmbunătățirea posibilităților de preluare și gestionare a informațiilor de localizare asociate apelurilor de urgență în vederea creșterii gradului de acuratețe și de precizie a localizării apelanților aflați într-o situație de urgență și, totodată, prin punerea la dispoziția dispecerilor/autorităților a unui set mai larg și mai precis de informații de localizare, în scopul unui răspuns cât mai eficient al autorităților la situații de urgență.</p>

Documentul poate suferi modificări pe perioada consultării publice, respectiv a procesului de avizare legislativă.

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<p><b>2. Schimbări preconizate</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Totodată, proiectul va determina creșterea eficienței gestionării urgenței prin furnizarea unor informații de localizare mult mai precise, aceste elemente generând o reducere semnificativă a timpului de gestionare a urgenței și implicit a timpului de răspuns la situații de urgență.</li> <li>▪ Efectele menționate mai sus vor fi realizate prin reglementarea transmiterii gratuite a mesajelor tehnice standardizate scurte asociate apelurilor de urgență, ce conțin informații privind localizarea, precum și asigurarea transmiterii, cu prioritate, de către furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului prin intermediul rețelelor publice mobile, a acestor mesaje. Aceleași soluții privind gratuitatea și prioritizarea sunt prevăzute și în cazul transmiterii informațiilor privind localizarea prin utilizarea conexiunii de date.</li> </ul> <p>În vederea implementării acestei tehnologii de localizare este necesară modificarea și completarea dispozițiilor Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 34/2008, cu următoarele dispoziții:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ stabilirea unei definiții pentru noul tip de informație de localizare (informație generată de o funcționalitate nativă a terminalului nu de elementele de infrastructură a rețelei de comunicații);</li> <li>▪ reglementarea numărului pentru transmiterea mesajelor tehnice standardizate scurte ;</li> <li>▪ introducerea unei prevederi privind suportarea de către furnizorii de rețele publice mobile de telefonie a costului mesajelor tehnice standardizate scurte de localizare și a traficului de date generat de informația de localizare obținută pe baza echipamentului terminal, pe durata apelului;</li> <li>▪ obligarea furnizorilor de rețele publice mobile de telefonie de a permite transmiterea informațiilor de localizare atât sub formă de mesaje tehnice standardizate scurte, cât și ca un pachet de date (HTTPS POST), către administratorul SNUAU;</li> <li>▪ obligația administratorului SNUAU de a utiliza datele de localizare automată în completarea celor obținute pe baza informației de localizare primară;</li> <li>▪ reglementarea asigurării cu prioritate a transmiterii către SNUAU, a informației de localizare obținută pe baza echipamentului terminal, atât prin utilizarea mesajelor tehnice standardizate scurte cât și a conexiunii de date, indiferent de tipul de serviciu folosit de utilizatorul respectiv;</li> <li>▪ reglementarea prevederilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal obținute pe timpul efectuării unui apel de urgență.</li> </ul> <p>Totodată, prezentul proiect de act normativ generează schimbări în legislația internă în domeniul furnizării de servicii de comunicații electronice, mai exact în ceea ce privește dispozițiile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 111/2011, care vor permite identificarea utilizatorilor de cartele SIM care utilizează servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile pentru care plata se realizează în avans, aspect ce va avea ca efect descurajarea apelării abuzive a numărului 112 de către aceste persoane. Astfel, prin modificările și completările aduse de prezentul proiect de act normativ va fi reglementată obligația furnizorilor de servicii de comunicații electronice furnizate la puncte mobile și pentru care plata se face în avans de a colecta, anterior începerii furnizării serviciului, datele de identificare ale utilizatorului cartelei SIM care va beneficia de respectivele servicii.</p>
--	--

Documentul poate suferi modificări pe perioada consultării publice, respectiv a procesului de avizare legislativă.

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<p><b>2. Schimbări preconizate</b></p>	<p>Pentru claritatea textului și asigurarea respectării dispozițiilor speciale care guvernează prelucrarea datelor cu caracter personal, modificările și completările aduse actului normativ vor indica, prin definirea sintagmei „date de identificare a utilizatorilor”, datele cu caracter personal care vor fi colectate și stocate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice. De asemenea, pentru a răspunde principiilor și cerințelor de transparență care guvernează prelucrarea datelor cu caracter personal, proiectul stabilește scopul colectării datelor de identificare a utilizatorilor de cartele SIM, beneficiari ai serviciilor de comunicații electronice pentru care plata se realizează în avans, respectiv acela de a fi puse exclusiv la dispoziția administratorului SNUAU și utilizate de către acesta în conformitate cu prevederile legale. Totodată, au fost prevăzute atât termenele pentru care se poate realiza prelucrarea și stocarea datelor colectate, respectiv a documentelor care fac dovada corectitudinii datelor furnizate de utilizatori, cât și termenele în care se va proceda la distrugerea/ștergerea datelor la împlinirea termenului de prelucrare și stocare a acestora. Totodată, pentru atingerea scopului reglementării au fost stabilite sancțiuni pentru furnizarea serviciilor de comunicații pentru care plata se face în avans cu nerespectarea obligației privind colectarea datelor de identificare a utilizatorilor.</p> <p>Proiectul de act normativ, stabilește și norme cu caracter tranzitoriu care prevăd o perioadă de 6 luni pentru colectarea datelor utilizatorilor care beneficiază de serviciile menționate la data intrării în vigoare a actului normativ.</p> <p>În vederea asigurării eficienței gestionării apelurilor de urgență prin identificarea persoanelor care apelează numărul 112 a fost prevăzută obligația utilizatorului cartelei SIM de a anunța furnizorul despre furtul sau pierderea cartelei SIM pentru a proceda la încetarea furnizării serviciilor de comunicații și dezactivarea cartelei.</p> <p>De asemenea pentru îndeplinirea de către furnizorii de comunicații electronice a obligației care le revine potrivit art. 18 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, a fost reglementată și situația în care datele de identificare ale utilizatorului cartelei SIM se modifică ulterior colectării acestora de către furnizor.</p>
<p><b>3. Alte informații</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>
<p><b>Secțiunea a 3-a</b> <b>Impactul socioeconomic al proiectului de act normativ</b></p>	
<p><b>1. Impactul macroeconomic</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>
<p><b>1<sup>1</sup> Impactul asupra mediului concurențial și domeniului ajutoarelor de stat</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<p><b>2. Impactul asupra mediului de afaceri</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>					
<p><b>2<sup>1</sup>. Impactul asupra sarcinilor administrative</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>					
<p><b>2<sup>2</sup>. Impactul asupra întreprinderilor mici și mijlocii</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>					
<p><b>3. Impactul social</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>					
<p><b>4. Impactul asupra mediului</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>					
<p><b>5. Alte informații</b></p>	<p>Nu este cazul.</p>					
<p><b>Secțiunea a 4-a</b> <b>Impactul financiar asupra bugetului general consolidat, atât pe termen scurt, cât și pe termen lung (pe 5 ani)</b></p>						
<p>- mii lei -</p>						
Indicatori	Anul curent	Următorii 4 ani				Media pe 5 ani
		2020	2021	2022	2023	
1	2	3	4	5	6	7
<p><b>1) Modificări ale veniturilor bugetare, plus/minus, din care:</b></p>						
<p>a) buget de stat, din acestea:</p>						
<p>(i) impozit pe profit</p>						
<p>(ii) impozit pe venit</p>						
<p>b) bugete locale:</p>						
<p>(i) impozit pe profit</p>						
<p>c) bugetul asigurărilor sociale de stat:</p>						
<p>(i) contribuții de asigurări</p>						
<p><b>2) Modificări ale cheltuielilor bugetare, plus/minus, din care:</b></p>						
<p>a) buget de stat, din acestea:</p>						
<p>(i) cheltuieli de personal</p>						



## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

Indicatori	Anul curent	Următorii 4 ani				Media pe 5 ani
		2020	2021	2022	2023	
1	2	3	4	5	6	7
(ii) bunuri și servicii						
iii) active nefinanciare	3.392					
b) bugete locale:						
(i) cheltuieli de personal						
(ii) bunuri și servicii						
c) bugetul asigurărilor sociale de stat:						
(i) cheltuieli de personal						
(ii) bunuri și servicii						
<b>3) Impact financiar, plus/minus, din care:</b>						
a) buget de stat						
b) bugete locale						
<b>4) Propuneri pentru acoperirea creșterii cheltuielilor bugetare</b>						
<b>5) Propuneri pentru a compensa reducerea veniturilor bugetare</b>						
<b>6) Calcule detaliate privind fundamentarea modificărilor veniturilor și/sau cheltuielilor bugetare</b>						
<b>7) Alte informații</b>	În aplicarea prezentului act normativ, va fi necesară achiziția de către administratorul SNUAU de echipamente IT&C și licențe asociate în valoare estimată de 3.392 mii lei, pentru consolidarea arhitecturii de interconectare cu operatorii mobili și de procesare primară a informațiilor de localizare ce vor fi furnizate în format AML, astfel încât să se asigure capacitățile necesare pentru preluarea și procesarea acestor informații la nivel național, precum și pentru asigurarea funcționării continue (georedundanta) a sistemului 112 în situații critice.					

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

Secțiunea a 5-a Efectele proiectului de act normativ asupra legislației în vigoare	
<b>1. Măsurile normative necesare pentru aplicarea prevederilor proiectului de act normativ</b> <b>a) acte normative în vigoare ce vor fi modificate sau abrogate, ca urmare a intrării în vigoare a proiectului de act normativ;</b>	Nu este cazul.
<b>b) acte normative ce urmează a fi elaborate în vederea implementării noilor dispoziții.</b>	
<b>1') Compatibilitatea proiectului de act normativ cu legislația în domeniul achizițiilor publice</b>	Nu este cazul.
<b>2) Conformitatea proiectului de act normativ cu legislația comunitară în cazul proiectelor ce transpun prevederi comunitare</b>	Nu este cazul.
<b>3) Măsurile normative necesare aplicării directe a actelor normative comunitare</b>	Nu este cazul.
<b>4) Hotărâri ale Curții de Justiție a Uniunii Europene</b>	Nu este cazul.
<b>5) Alte acte normative și/sau documente internaționale din care decurg angajamente</b>	Nu este cazul.
<b>6) Alte informații</b>	Nu este cazul.
Secțiunea a 6-a Consultările efectuate în vederea elaborării proiectului de act normativ	
<b>1) Informații privind procesul de consultare cu organizații neguvernamentale, institute de cercetare și alte organisme implicate</b>	Nu este cazul.
<b>2) Fundamentarea alegerii organizațiilor cu care a avut loc consultarea, precum și a modului în care activitatea acestor organizații este legată de obiectul proiectului de act normativ</b>	Nu este cazul.
<b>3) Consultările organizate cu autoritățile administrației publice locale, în situația în care proiectul de act normativ are ca obiect activități ale acestor autorități, în condițiile Hotărârii Guvernului nr. 521/2005 privind procedura de consultare a structurilor asociative ale autorităților administrației publice locale la elaborarea proiectelor de acte normative</b>	Nu este cazul.
<b>4) Consultările desfășurate în cadrul consiliilor interministeriale, în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 750/2005 privind constituirea consiliilor interministeriale permanente</b>	În procesul de elaborare de act normativ, au avut loc consultări cu autoritățile publice responsabile, ai căror membri au fost desemnați în conformitate cu Decizia Prim-ministrului nr. 166/2019 pentru înființarea, organizarea și funcționarea Comitetului interministerial privind sistemul apelurilor de urgență 112.

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

<b>5) Informații privind avizarea de către:</b>	
<b>a) Consiliul Legislativ</b>	Proiectul de act normativ se avizează de către Consiliul Legislativ.
<b>b) Consiliul Suprem de Apărare a Țării</b>	Nu este cazul.
<b>c) Consiliul Economic și Social</b>	Nu este cazul.
<b>d) Consiliul Concurenței</b>	Nu este cazul.
<b>e) Curtea de Conturi</b>	Nu este cazul.
<b>6) Alte informații</b>	Nu este cazul.
<b>Secțiunea a 7-a</b>	
<b>Activități de informare publică privind elaborarea și implementarea proiectului de act normativ</b>	
<b>1) Informarea societății civile cu privire la necesitatea elaborării proiectului de act normativ</b>	Proiectul de act normativ se publică pe pagina de internet a Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale conform prevederilor Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată.
<b>2) Informarea societății civile cu privire la eventualele impact asupra mediului în urma implementării proiectului de act normativ, precum și efectele asupra sănătății și securității cetățenilor sau diversității biologice</b>	Nu este cazul.
<b>3) Alte informații</b>	Nu este cazul.
<b>Secțiunea a 8-a</b>	
<b>Măsurile de implementare</b>	
<b>1) Măsurile de punere în aplicare a proiectului de act normativ de către autoritățile administrației publice centrale și/sau locale – înființarea unor noi organisme sau extinderea competențelor instituțiilor existente</b>	Nu este cazul.
<b>2) Alte informații</b>	Nu este cazul.

## NOTĂ DE FUNDAMENTARE

Având în vedere cele prezentate, a fost elaborat proiectul de Ordonanță de urgență a Guvernului pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, cu modificările și completările ulterioare și a Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, cu modificările și completările ulterioare.

**Ministrul Comunicațiilor și Societății Informaționale,**

**Alexandru PETRESCU**

**Avizăm favorabil:**

**Viceprim-Ministru pentru  
implementarea parteneriatelor  
strategice ale României, ministru al  
afacerilor interne, interimar,**

**Mihai-Viorel FIFOR**

**Ministrul finanțelor publice,**

**Eugen Orlando TEODOROVICI**

**Președintele Autorității Naționale  
pentru Administrare și Reglementare în  
Comunicații,**

**Sorin Mihai GRINDEANU**

**Serviciul de Telecomunicații Speciale  
Prim-adjunct al directorului**

**Ionel-Sorin BĂLAN**

**Ministrul Justiției,**

**Ana BIRCHALL**



RAPORT PRELIMINAR  
PRIVIND SISTEMUL NAȚIONAL DE  
APELURI DE URGENȚĂ 112



MINISTERUL COMUNICĂȚILOR  
ȘI SOCIETĂȚII INFORMAȚIONALE



ROMÂNIA  
GUVERNUL ROMÂNIEI  
COMITETUL INTERMINISTERIAL PRIVIND SISTEMUL NAȚIONAL DE APELURI DE  
URGENȚĂ 112